

**AKSESIBILITAS HALTE  
DAN KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA  
DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh :  
CAHYO NUGROHO  
07405241026**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja dengan Keputusan Pengguna” yang disusun oleh Cahyo Nugroho, NIM 07405241026, telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, Februari 2013

Pembimbing

Gunardo RB, M.Si

NIP. 19490505 198603 1 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar karya saya sendiri.

Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.



Yogyakarta, Februari 2013

Yang menyatakan,

Cahyo Nugroho

NIM. 07405241026

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja dengan Keputusan Pengguna” yang disusun oleh Cahyo Nugroho, NIM 07405241026 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Februari 2013 dan dinyatakan lulus.

### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Hastuti, M.Si	Ketua Penguji		25 Feb 2013
Dr. Hastuti, M.Si	Sekretaris		25 Feb 2013
Nurhadi, M.Si	Penguji Utama		25 Feb 2013
Gunardo RB, M.Si	Penguji Pendamping		25 Feb 2013

Yogyakarta, Maret 2013  
Fakultas Ilmu Sosial  
Dekan,



Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag  
NIP. 19620321 198903 1 001

## ***MOTTO***

*“Sesungguhnya ALLAH SWT tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”  
(QS Ar-Ra’d : 11)*

*“Man Jadda Wa Jadda”  
(Barangsiapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil )  
(Anonim)*

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* birabbil'alam, tak henti-hentinya rasa syukur mengalir kepada-Nya. Dengan rasa syukur yang mendalam kupersembahkan karya kecil ini kepada :

- ≈ Bapak dan Ibuku, Bapak Sukirno (Alm) dan Ibu Sumini, yang tak pernah lelah mencurahkan kasih sayang , perhatian dan mendoakanku setiap waktu.
- ≈ Kakakku : Mba Tami dan Mas Panto serta Mba Nanik dan Mas Kus yang senantiasa memberikan dorongan baik moril maupun materil.
- ≈ Almamterku : Universitas Negeri Yogyakarta

Tak lupa kubungkiskan karya kecil ini kepada :

- ≈ Keponakanku : Naufal, Kafka, Khansa, Nafi'ah dan Hisyam yang mengajari bagaimana melihat dunia ini semestinya.

# **AKSESIBILITAS HALTE DAN KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNA**

**Oleh:  
Cahyo Nugroho  
NIM. 07405241026**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Hubungan aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna 2) Hubungan kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna 3) Hubungan aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan teknik kuantitatif. Subyek penelitian adalah halte dan pengguna Trans Jogja. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner digunakan untuk mengungkapkan data mengenai aksesibilitas halte, kualitas pelayanan Trans Jogja dan keputusan pengguna. Penghitungan validitas dan reliabilitas digunakan korelasi *product moment* dan *alpha cronbach*. Sebagai prasyarat analisis digunakan uji normalitas, linieritas dan multikolinieritas. Teknik analisis data menggunakan analisis deskripsi, korelasi sederhana dan regresi ganda dua prediktor.

Hasil penelitian yang diperoleh sebagai berikut 1) terdapat hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dan keputusan pengguna dibuktikan dengan  $r_{hitung} = 0,374$  dan  $p-value$  0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi aksesibilitas halte maka tingkat keputusan pengguna akan semakin tinggi. 2) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna dibuktikan dengan  $r_{hitung} = 0,575$  dan  $p-value$  0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan Trans Jogja semakin tinggi pula keputusan pengguna. 3) terdapat hubungann yang signifkan antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna , dibuktikan dengan  $r_{hitung} = 0,614$  dan  $p-value = 0,000$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja semakin tinggi pula keputusan pengguna. Sumbangan efektif untuk variabel aksesibilitas halte terhadap keputusan pengguna sebesar 8,3 %. dan kualitas pelayanan Trans Jogja terhadap keputusan pengguna sebesar 29,4 %. Kedua variabel tersebut memberikan sumbangan efektif sebesar 37,7 % terhadap keputusan pengguna. Selebihnya yakni 62,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Kata Kunci: aksesibilitas halte, kualitas pelayanan dan keputusan pengguna*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga proses panjang penulisan skripsi ini menjadi bagian dari ibadah yang mendapat ridho-Nya.

Penyusunan skripsi ini dapat selesai karena bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Ketua Jurusan Pendidikan Geografi beserta seluruh staf pengajar yang telah memberikan ilmu buat penulis selama menjadi mahasiswa di Jurusan Pendidikan Geografi.
4. Bapak Gunardo RB, M.Si selaku Pembimbing yang meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, arahan, dan nasehat yang berguna dalam penyusunan skripsi ini



5. Bapak Nurhadi , M.Si selaku Narasumber yang memberikan kritik dan saran serta masukan untuk penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya
6. Ibu Dra. Mawanti Widyastuti selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama masa studi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pendidikan Geografi UNY, terima kasih atas ilmu yang diberikan, bimbingan dan arahan serta kekeluargaan yang hangat selama ini.
8. Bapak Agung Yulianto, selaku staf laboratorium Pendidikan Geografi yang bersedia memberikan waktu dan tenaganya untuk membantu kelancaran perkuliahan dan penelitian.
9. Gubernur Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta beserta staf yang telah memberi ijin penelitian.
10. Kepala BAPEDA Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta beserta staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian penelitian.
11. Kepala BAPPEDA Kabupaten Sleman dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.
12. Kepala BAPPEDA Kota Yogyakarta dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.
13. Kepala BAPPEDA Kabupaten Bantul dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.

14. Kepala BAPPEDA Kabupaten Bantul dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.
15. Kepala Dishubkomininfo dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.
16. Kepala UPTD Trans Jogja dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kegiatan penelitian.
17. Kepala PT. Jogja Tugu Trans dan seluruh staf yang telah memberikan bantuan selama kegiatan penelitian.
18. Teman-teman di Geografi UNY : Putri, Amin, Syaiful, Erik, Noa, Usnu, Lukman, Kandi, Echy, Nurul, Rosi, Manista, Gatty, Ardi, Arif, Aang, Angga, Anggita, Alfi, Ichwan, Gayuh, , Lukman “Nipong”, Dimas 08.
19. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan guna penyusunan lebih lanjut. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua. Amin.

Yogyakarta, Januari 2013

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR.....</b>	 <b>8</b>
A. Kajian Teori .....	8
1. Pengertian, Prinsip, Konsep dan Pendekatan Geografi.....	8
2. Geografi Transportasi.....	14
3. Trans Jogja.....	15
4. Aksesibilitas Halte.....	16
5. Kualitas Pelayanan.....	20
6. Perilaku Konsumen.....	27

B. Penelitian yang Relevan .....	29
C. Kerangka Berpikir .....	30
D. Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Desain Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
D. Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional Variabel.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	44
H. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	57
I. Teknik Analisis Data .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
A. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	69
1. Letak, Luas dan Batas Wilayah Penelitian .....	69
2. Kondisi Geografis Wilayah Penelitian.....	71
3. Kondisi Penduduk.....	72
4. Kondisi Transportasi.....	74
B. Hasil Penelitian .....	77
1. Analisis Deskriptif .....	77
a. Karakteristik responden.....	77
b. Deskripsi kategori variabel.....	84
c. Deskripsi indikator variabel.....	94
d. Tabulasi silang karakteristik responden dengan kategori variabel.....	114
2. Uji Prasyarat Analisis.....	133
a. Uji normalitas.....	133
b. Uji linieritas.....	133
c. Uji multikolinieritas.....	134
3. Pengujian Hipotesis.....	135
a. Analisis korelasi sederhana.....	135
b. Analisis regresi ganda dua prediktor.....	136
C. Pembahasan .....	139
1. Hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dengan	

keputusan pengguna.....	139
2. Hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna.....	141
3. Hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna.....	143
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>147</b>
A. Kesimpulan .....	147
B. Saran .....	149
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>151</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1. Bagan Skema Kerangka Berfikir .....	31
2. Peta Administrasi Wilayah Penelitian.....	75
3. Peta Sebaran Halte dan Trayek Trans Jogja.....	76
4. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Jenis Kelamin.....	77
5. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Umur .....	79
6. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Pekerjaan.....	81
7. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Pendapatan .....	83
8. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Aksesibilitas Halte .....	85
9. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Aksesibilitas Halte .....	86
10. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan .....	88
11. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan.....	90
12. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Keputusan Pengguna.....	92
13. Pie Chart Distribusi Frekuensi Skor Keputusan Pengguna.....	93

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Penelitian yang Relevan .....	29
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	43
3. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Aksesibilitas	
Halte tahap 1 .....	45
4. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Aksesibilitas	
Halte tahap 2 .....	46
5. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	
Kualitas Pelayanan tahap 1 .....	48
6. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	
Kualitas Pelayanan tahap 2 .....	49
7. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	
Kualitas Pelayanan tahap 3 .....	51
8. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	
Keputusan Pengguna tahap 1 .....	52
9. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel	
Keputusan Pengguna tahap 2 .....	53
10. Ringkasan Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel	
Aksesibilitas Halte (Item-Total).....	56
11. Luas Wilayah Penelitian Berdasarkan Kecamatan .....	70
12. Data Jumlah Penduduk Wilayah Penelitian Berdasarkan	

Kecamatan .....	73
13. Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Umur .....	78
14. Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	80
15. Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Pendapatan .....	82
16. Distribusi Frekuensi Skor Aksesibilitas Halte .....	84
17. Kategorisasi Skor Aksesibilitas Halte.....	86
18. Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan.....	87
19. Kategorisasi Skor Kualitas Pelayanan Trans Jogja.....	89
20. Distribusi Frekuensi Skor Keputusan Pengguna.....	91
21. Kategorisasi Skor Keputusan Pengguna .....	92
22. Kategorisasi Indikator Jarak.....	94
23. Kategorisasi Indikator Waktu Tempuh .....	96
24. Kategorisasi Indikator Biaya.....	97
25. Kategorisasi Indikator Intensitas.....	98
26. Kategorisasi Indikator Pendapatan.....	99
27. Kategorisasi Indikator Keamanan .....	100
28. Kategorisasi Indikator Keselamatan .....	102
29. Kategorisasi Indikator Kenyamanan .....	103
30. Kategorisasi Indikator Keterjangkauan.....	104
31. Kategorisasi Indikator Kesenjangan .....	106
32. Kategorisasi Indikator Keteraturan .....	107
33. Kategorisasi Indikator Pengenalan Kebutuhan .....	108
34. Kategorisasi Indikator Pencarian Informasi.....	110
35. Kategorisasi Indikator Evaluasi Alternatif.....	111
36. Kategorisasi Indikator Keputusan Pembelian .....	112
37. Kategorisasi Indikator Hasil.....	113
38. Tabulasi Silang Umur dengan Aksesibilitas Halte .....	116
39. Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Aksesibilitas Halte .....	118
40. Tabulasi Silang Pendapatan dengan Aksesibilitas Halte .....	119



41. Tabulasi Silang Umur dengan Kualitas Pelayanan .....	122
42. Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan.....	124
43. Tabulasi Silang Pendapatan dengan Kualitas Pelayanan .....	126
44. Tabulasi Silang Umur dengan Keputusan Pengguna .....	128
45. Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Keputusan Pengguna.....	130
46. Tabulasi Silang Pendapatan dengan Keputusan Pengguna.....	132
47. Rangkuman Hasil Uji Regresi Ganda Dua Prediktor.....	137

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Ijin Penelitian
2. Sebaran Halte
3. Kuesioner Uji Coba
4. Kuesioner Penelitian
5. Data Induk
6. Analisis Deskripsi
7. Uji Pra Syarat dan Uji Hipotesis

# **AKSESIBILITAS HALTE DAN KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNA**

**Oleh:  
Cahyo Nugroho  
NIM. 07405241026**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Hubungan aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna 2) Hubungan kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna 3) Hubungan aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan teknik kuantitatif. Subyek penelitian adalah halte dan pengguna Trans Jogja. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner digunakan untuk mengungkapkan data mengenai aksesibilitas halte, kualitas pelayanan Trans Jogja dan keputusan pengguna. Penghitungan validitas dan reliabilitas digunakan korelasi *product moment* dan *alpha cronbach*. Sebagai pra syarat analisis digunakan uji normalitas, linieritas dan multikolinieritas. Teknik analisis data menggunakan analisis deskripsi, korelasi sederhana dan regresi ganda dua prediktor.

Hasil penelitian yang diperoleh sebagai berikut 1) terdapat hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dan keputusan pengguna dibuktikan dengan  $r_{hitung} = 0,374$  dan  $p-value$  0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi aksesibilitas halte maka tingkat keputusan pengguna akan semakin tinggi. 2) terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna dibuktikan dengan  $r_{hitung} = 0,575$  dan  $p-value$  0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan Trans Jogja semakin tinggi pula keputusan pengguna. 3) terdapat hubungann yang signifkan antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna , dibuktikan dengan  $r_{hitung} = 0,614$  dan  $p-value = 0,000$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja semakin tinggi pula keputusan pengguna. Sumbangan efektif untuk variabel aksesibilitas halte terhadap keputusan pengguna sebesar 8,3 %. dan kualitas pelayanan Trans Jogja terhadap keputusan pengguna sebesar 29,4 %. Kedua variabel tersebut memberikan sumbangan efektif sebesar 37,7 % terhadap keputusan pengguna. Selebihnya yakni 62,3% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

***Kata Kunci: aksesibilitas halte, kualitas pelayanan dan keputusan pengguna***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Tingginya kemacetan dan kepadatan jalan menghiasi kota-kota besar di Indonesia. Begitu pula yang terjadi di kota Yogyakarta. Pertambahan penduduk dan tingginya mobilitas berperan aktif menyumbang kepadatan jalan di Yogyakarta. Kedua faktor di atas didukung oleh ketiadaan angkutan perkotaan yang sesuai. Angkutan kota yang beroperasi di Yogyakarta selama ini adalah bus kota dan taksi. Namun dari kedua angkutan tersebut yang berpotensi memberikan dampak lebih besar terhadap pengurangan tingginya kemacetan dan kepadatan jalan adalah bus kota.

Bus kota merupakan angkutan transportasi massal perkotaan yang cukup populer di Yogyakarta. Namun dalam kenyataannya, bus kota yang selama ini melayani kebutuhan transportasi masyarakat kota sudah dimakan usia. Kesan kumuh, tidak aman dan nyaman melekat pada angkutan bus kota. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna juga jauh dari memuaskan. Hal tersebut mendorong pengguna bus kota beralih menggunakan kendaraan pribadi.

Pemerintah menyadari bahwa kebutuhan masyarakat akan angkutan massal perkotaan yang aman, murah dan nyaman harus terpenuhi. Selain

itu penambahan kendaraan pribadi dari tahun ke tahun semakin meningkat sehingga pemerintah Yogyakarta meluncurkan program angkutan massal berbasis perkotaan yang dinamakan Trans Jogja.

Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari penerapan program *Bus Rapid Transit* oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informasi (Dishubkominfo) Daerah Istimewa Yogyakarta. Trans Jogja berdiri berdasarkan konsorsium empat koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogyakarta (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, dan Puskopkar) dan Perum DAMRI. Trans Jogja mulai beroperasi sejak Maret 2008. Program ini tidak bertujuan menambah kuota armada bus kota yang telah ada sebelumnya melainkan sebagai bentuk lain peremajaan/substitusi angkutan bus kota.

Trans Jogja menerapkan sistem tertutup. Sistem tertutup yakni penumpang hanya bisa menggunakan Trans Jogja bila melalui halte khusus Trans Jogja. Halte Trans Jogja disebut juga sebagai *shelter*. Trans Jogja menerapkan sistem tertutup sehingga sebaran halte menjadi poin penting. Penempatan halte/*shelter* harus cermat dan tepat sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya. Aksesibilitas halte tidak hanya pada jarak. Miro (2009:20) menyatakan bahwa faktor waktu tempuh, biaya, intensitas, pendapatan seseorang mempengaruhi aksesibilitas selain jarak.

Aksesibilitas halte Trans Jogja erat kaitannya dengan pemilihan lokasi penempatan halte tersebut. Pemilihan lokasi halte sangat vital karena halte merupakan alat distribusi pelayanan Trans Jogja. Semenjak beroperasinya Trans Jogja pada tahun 2008, penambahan halte terus dilakukan oleh pemerintah. Jumlah halte Trans Jogja hingga tahun 2012 berjumlah 112 unit. Namun hanya 103 saja yang beroperasi dan 9 unit diantaranya merupakan halte POS (*Point of Sales*). Halte POS (*Point of Sales*) melayani masyarakat yang ingin membeli karcis/*smart card* langganan Trans Jogja. Selain itu, Trans Jogja juga bekerjasama dengan bank dan minimarket untuk membuat dan memasarkan *smart card* Trans Jogja.

Jumlah halte Trans Jogja yang berjumlah 112 buah belum cukup dalam mengakomodir kebutuhan masyarakat. Hal ini kerap menjadi keluhan masyarakat khususnya bagi pengguna dari luar wilayah administratif Kota Yogyakarta. Selain itu, sebaran halte kurang menjadi perhatian instansi terkait. Penempatan halte kurang merata di luar wilayah administratif Kota Yogyakarta.

Trans Jogja menerapkan konsep "*buy the service*" sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penarik berikutnya selain aksesibilitas halte. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk realisasi harapan konsumen terhadap barang atau jasa yang diinginkan. Produk yang ditawarkan oleh Trans Jogja adalah jasa sehingga kualitas pelayanan

menjadi tulang punggung perusahaan. Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Sebaliknya kualitas layanan yang buruk akan membuat konsumen enggan menggunakan jasa dan menjadi citra buruk bagi perusahaan.

Trans Jogja merupakan angkutan massal berbasis jalan sehingga standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan. Peraturan Menteri No.10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan menyebutkan bahwa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan Trans Jogja menjadi sorotan karena mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pengguna mempertanyakan apakah masih layak Trans Jogja memiliki slogan *"buy the service"*. Kondisi fisik bus mengalami kerusakan dimana-mana. Cat terkelupas, pintu tidak membuka/menutup secara otomatis, kursi rusak, dan simbol-simbol penting sudah tidak terpasang dengan baik telah menjadi pemandangan sehari-hari. Kondisi halte mengalami hal yang sama walaupun tidak separah seperti yang dialami bus.

Proses keputusan penggunaan barang atau jasa melalui lima tahapan menurut James Engel (1994: 31) . Pengenalan kebutuhan, pencarian

informasi ,evaluasi alternatif, proses keputusan, dan hasil merupakan tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh konsumen. Begitu pula halnya dengan proses keputusan penggunaan Trans Jogja oleh masyarakat.

Kondisi aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan yang terus mengalami penurunan akan berimbas pada ketidakpuasan pengguna. Hal tersebut sangat tidak diharapkan karena tujuan dari kemunculan Trans Jogja adalah alat untuk menekan jumlah kendaraan bermotor . Bilamana ketidakpuasan pengguna semakin tinggi maka pengguna akan tetap menggunakan kendaraan pribadi dan kemacetan di jalan-jalan Yogyakarta gagal dikurangi.

Kondisi Trans Jogja yang sekedemikian rupa mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “AKSESIBILITAS HALTE DAN KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA DENGAN KEPUTUSAN PENGGUNA”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan mobilitas yang tinggi masyarakat perkotaan Yogyakarta tidak dibarengi dengan penyediaan angkutan massal yang sesuai.
2. Jumlah dan sebaran halte kurang mengakomodir kebutuhan masyarakat



3. Pelayanan Trans Jogja yang terus menurun dari tahun ke tahun.
4. Kondisi aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja saat ini akan berdampak buruk bagi keputusan pengguna.

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat sumber daya peneliti yang terbatas, maka penelitian ini dibatasi pada :

1. Hubungan aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna
2. Hubungan kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan aksesibilitas halte Trans Jogja dengan keputusan pengguna?
2. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna?
3. Bagaimana hubungan antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama terhadap keputusan pengguna?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Hubungan aksesibilitas halte Trans Jogja dengan keputusan pengguna.
2. Hubungan kualitas pelayanan Trans Jogja terhadap keputusan pengguna.
3. Hubungan secara bersama-sama antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja terhadap keputusan pengguna.

### **F. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan penerapan ilmu geografi khususnya Geografi Transportasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan instansi terkait dalam rangka meningkatkan peran Trans Jogja dimasyarakat Yogyakarta.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pengertian , Prinsip, Konsep dan Pendekatan Geografi**

###### **a. Pengertian Geografi**

Geografi berasal dari bahasa Yunani dari asal kata Geo yang berarti bumi dan kata Graphein yang berarti melukiskan, menceritakan atau meguraikan. Jadi Geografi dapat diartikan sebagai lukisan tentang bumi.

Geografi adalah ilmu yang menggunakan pendekatan holistik melalui kajian keruangan, kewilayahan, ekologi dan sisitem, serta historis untuk mendeskripsikan dan menganalisis struktur pola, fungsi dan proses interelasi, interaksi, interdepedensi dan hubungan timbal balik dari serangkaian gejala, kenampakan atau kejadian dari kehidupan manusia (penduduk), kegiatannya atau budayanya dengan keadaan lingkungannya di permukaan bumi, sehingga dari kajian tersebut dapat dijelaskan dan diketahui lokasi atau penyebaran, adanya persamaan dan perbedaan wilayah dalam hal potensi, masalah, informasi geografi lainnya, serta dapat meramalkan informasi baru atas gejala geografi untuk masa mendatang dan menyusun dalil-dalil geografi baru, serta

selanjutnya dimanfaatkan untuk kesejahteraan kehidupan manusia (Sutikno, 2005 : 81).

b. Prinsip Geografi

Studi geografi menggunakan beberapa prinsip yang disebut prinsip-prinsip geografi. Prinsip-prinsip tersebut digunakan sebagai dasar uraian, dasar pengkajian, dasar pengungkapan gejala-gejala dan fakta geografi (Nursid Sumaatmadja, 1996 : 43-44)

Prinsip – prinsip geografi terdiri atas :

1) Prinsip Penyebaran

Gejala dan fakta geografi tersebar tidak merata di permukaan bumi, baik yang berkenaan dengan gejala alam maupun gejala kemanusiaan. Dengan melakukan pengkajian dan mengambarkannya pada peta, dapat diungkapkan hubungan gejala satu dengan yang lain .

2) Prinsip Interelasi

Setelah memperlihatkan penyebaran gejala dan fakta dalam ruang, selanjutnya dicari hubungan satu sama dengan yang lain. Diungkapkan antara faktor fisis dan faktor non-fisis, antara faktor fisis dan faktor manusia. Serta hubungan antara faktor manusia dengan faktor manusia. Hubungan faktor fisis dan non fisis dapat dilihat dari variabel aksesibilitas halte sedangkan variabel kualitas pelayanan dan keputusan pengguna merupakan interelasi faktor

manusia dengan manusia. Dengan mengkaji hubungan dari dari berbagai yang terdapat di suatu tempat atau wilayah maka dapat diungkapkan keterangan karakteristik gejala dan fakta geografi dari suatu tempat tertentu di muka bumi.

### 3) Prinsip Deskripsi

Penjelasan atau deskripsi merupakan penggambaran lebih lanjut tentang gejala dan fakta geografi yang sedang dipelajari. Untuk memperjelas dan mempermudah penggambaran berbagai fenomena geografi tersebut maka dapat digunakan kata, peta, diagram, grafik, tabel dan sebagainya.

### 4) Prinsip Korologi

Prinsip korologi merupakan prinsip geografi yang bersifat komprehensif. Pada prinsip ini fenomena geografis diungkapkan penyebarannya, interalnya dalam hubungan dengan terdapatnya di dalam ruang atau tempat tertentu.

### c. Konsep Geografi

Menurut hasil SEMLOK ahli geografi yang diadakan di Semarang (1989) dalam Suharyono dan Moch Amien (1994 : 27 – 34), konsep esensial geografi ada 10 yaitu : lokasi, jarak, keterjangkauan, pola, morfologi, aglomerasi, nilai kegunaan, interaksi, diferensiasi areal dan keterkaitan ruangan. Penelitian ini menggunakan beberapa konsep esensial geografi yakni konsep lokasi, konsep jarak,

konsep keterjangkauan, konsep diferensiasi areal dan keterkaitan ruangan. Pembahasan tentang konsep esensial geografi yang menunjang penelitian adalah sebagai berikut :

#### 1) Konsep Lokasi

Konsep lokasi atau letak merupakan konsep utama yang sejak awal perkembangan geografi telah menjadi ciri khusus ilmu geografi . Unsur lokasi sangat penting dalam geografi, terutama berkaitan dengan kajian wilayah. Konsep lokasi ini secara pokok dapat dibedakan menjadi dua yaitu lokasi absolut dan lokasi relatif. Lokasi absolut adalah suatu letak yang ditetapkan berdasarkan sistem grid atau koordinat. Lokasi relatif mempunyai arti yang berubah-ubah bertalian dengan daerah disekitarnya. Konsep lokasi dalam penelitian ini membahas kota Yogyakarta dan sekitarnya sebagai tempat beroperasinya angkutan kota Trans Jogja.

#### 2) Konsep Jarak

Jarak mempunyai arti penting dalam kehidupan sosial, ekonomi dan juga kepentingan pertahanan. Jarak merupakan faktor pembatas yang bersifat alami maupun relatif sejalan dengan kehidupan dan kemajuan teknologi. Jarak dapat pula dinyatakan pada jarak tempuh, baik yang berkaitan dengan waktu perjalanan yang diperlukan maupun satuan biaya angkutan. Konsep jarak

merupakan salah satu indikator penentuan aksesibilitas halte dalam penelitian ini.

### 3) Konsep Keterjangkauan

Keterjangkauan (*accessibility*) tidak selalu berkaitan dengan jarak, tetapi lebih berkaitan dengan kondisi medan atau ada tidaknya sarana angkutan atau komunikasi yang dapat dipakai. Suatu tempat dikatakan terisolasi jika tempat tersebut sulit untuk dijangkau baik dengan menggunakan sarana transportasi maupun sarana komunikasi dari tempat lain. Konsep keterjangkauan dalam penelitian ini lebih menekankan pada kemampuan seseorang untuk mengakses angkutan kota Trans Jogja melalui halte.

### 4) Konsep Diferensiasi Areal.

Setiap tempat atau wilayah mempunyai ciri dan sifat berbeda satu dengan yang lain. Hal ini disebabkan karena setiap tempat merupakan hasil integrasi berbagai unsur lingkungan. Integrasi berbagai unsur tersebut menyebabkan suatu wilayah mempunyai karakteristik tersendiri sebagai suatu region yang berbeda dengan region lainnya. Konsep diferensiasi areal dalam penelitian ini dapat dilihat dari pembagian kawasan tata guna lahan, seperti kawasan pendidikan, kawasan perdagangan, perkantoran dan jasa, kawasan wisata dan hiburan, dan kawasan kesehatan.

### 5) Konsep Aglomerasi

Aglomerasi merupakan kecenderungan persebaran yang bersifat mengelompok pada suatu wilayah yang relatif sempit yang paling menguntungkan baik mengingat kejenisan gejala maupun adanya faktor-faktor umum yang menguntungkan. Konsep aglomerasi dalam penelitian ini menekankan pada pembagian kawasan pendidikan, perdagangan dan bisnis, wisata maupun kesehatan.

#### d. Pendekatan Geografi

Geografi terpadu (*integrated geography*) dalam mendekati atau menghampiri suatu masalah dalam geografi digunakan bermacam-macam pendekatan atau hampiran (*approach*), yaitu pendekatan keruangan, pendekatan kelingkungan dan pendekatan kewilayahan (Bintarto,1991:12). Penelitian ini menggunakan pendekatan kewilayahan

Kombinasi antara pendekatan keruangan dan kelingkungan disebut analisa kompleks wilayah. Wilayah-wilayah tertentu didekati atau dihampiri dengan pengertian *areal differentiation*, yaitu suatu anggapan bahwa interaksi antar wilayah akan berkembang karena pada hakekatnya suatu wilayah berbeda dengan wilayah yang lain, oleh karena terdapat permintaan dan penawaran antar wilayah tersebut. Analisa ini memperhatikan pula mengenai penyebaran fenomena



tertentu (analisa keruangan) dan interaksi antara variabel manusia dengan lingkungannya untuk dipelajari kaitannya (analisa ekologi). Aspek-aspek dalam analisa kompleks wilayah meliputi ramalan wilayah (*regional forecasting*) dan perencanaan wilayah (*regional planning*) (Bintarto,1991:24-25).

## **2. Geografi Transportasi**

Studi geografi aspek transportasi merupakan studi gejala dan masalah geografi yang lebih dinamis. Geografi transportasi mengungkapkan gejala difusi, interaksi keruangan, kemajuan maupun keterbelakangan suatu daerah di muka bumi. Konsep-konsep yang dapat diterapkan untuk mengkaji transportasi ini antara lain model gravitasi, teori gravitasi dan analisa kolektivitas. Konsep-konsep geografi dapat digunakan untuk pendugaan wilayah (*regional forecasting*), perencanaan wilayah (*regional planning*), pengembangan potensi daerah dan diferensiasi area untuk membangun pusat-pusat sarana transportasi (Sumaatmadja,1996:202).

Transportasi sendiri merupakan keinginan manusia untuk senantiasa bergerak dan kebutuhan mereka akan barang telah menciptakan kebutuhan akan transportasi. Preferensi manusia dalam hal waktu, uang, dan kenyamanan, dan kemudahan mempengaruhi moda (cara) transportasi apa yang akan dipakai (Khisty C. Jotin, 2005 : 5).

Suatu kota dapat dipandang sebagai suatu tempat di mana terjadi aktivitas-aktivitas atau sebagai suatu pola tata guna lahan. Lokasi dimana aktivitas dilakukan akan mempengaruhi manusia, dan aktivitas manusia akan mempengaruhi lokasi tempat aktivitas berlangsung. Interaksi antar aktivitas terungkap dalam wujud pergerakan manusia, barang dan informasi.

### **3. Trans Jogja**

Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar kota Yogyakarta. Trans Jogja merupakan salah satu bagian dari program penerapan *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dicanangkan Departemen Perhubungan. Pengelola Trans Jogja adalah PT. Jogja Tugu Trans, sebagai wujud konsorsium empat koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogyakarta (Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, dan Puskopakar) dan Perum Damri. Sistem ini mulai dioperasikan pada awal bulan Maret 2008 oleh Dinas Perhubungan, Pemerintah Provinsi DIY. Moto pelayanannya adalah “Aman, Nyaman, Andal, Terjangkau, dan Ramah Lingkungan”.

Sistem yang menggunakan bus berukuran sedang ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan. Selain itu, diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda : sekali jalan, tiket pelajar, dan tiket umum

berlangganan. Tiket ini berbeda dengan karcis bus biasa karena merupakan kartu pintar (*smart card*). Karcis akan diperiksa secara otomatis melalui suatu mesin yang akan membuka pintu secara otomatis. Penumpang dapat berganti bus tanpa harus membayar biaya tambahan, asalkan masih dalam satu tujuan (Dishubkominfo DIY , 2011 : 8).

#### **4. Aksesibilitas Halte**

##### **a. Aksesibilitas**

Definisi aksesibilitas menurut Black dalam Miro (2009: 18) merupakan suatu konsep yang menggabungkan (mengkombinasikan) sistem tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menggabungkannya, di mana perubahan tata guna lahan, yang menimbulkan zona-zona dan jarak geografis di suatu wilayah atau kota, akan mudah dihubungkan oleh penyediaan prasarana atau sarana angkutan.

Tamin dalam Miro (2009:18) mendefinisikan bahwa aksesibilitas adalah mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya. Dengan perkatataan lain : suatu ukuran kemudahan dan kenyamanan mengenai cara lokasi petak (tata) guna lahan yang saling berpencair, dapat berinteraksi (berhubungan) satu sama lain. Dan mudah atau sulitnya lokasi-lokasi

tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasinya, merupakan hal yang sangat subjektif, kualitatif dan relatif sifatnya Artinya , yang mudah bagi seseorang belum tentu mudah bagi orang lain.

Selain jarak, ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat aksesibilitas. Menurut Fidel Miro (2009 : 20) faktor-faktor tersebut meliputi:

1) Faktor Waktu tempuh,

Faktor waktu tempuh sangat tergantung oleh ketersediaannya prasarana transportasi dan sarana transportasi yang diandalkan (*reliable transportation system*), contohnya jaringan jalan yang berkualitas dan terjaminnya armada yang siap melayani kapan saja.

2) Faktor biaya /ongkos perjalanan

Biaya perjalanan ikut berperan dalam menentukan mudah tidaknya tempat tujuan dicapai, karena ongkos perjalanan yang tidak terjangkau mengakibatkan orang (kalangan menengah kebawah) enggan atau bahkan tidak mau melakukan perjalanan.

3) Faktor intensitas ( kepadatan) guna lahan

Padatnya kegiatan pada suatu petak lahan yang sudah diisi dengan beerbagai macam kegiatan akan berpengaruh pada dekatnya jarak tempuh berbagai kegiatan tersebut dan secara

tidak langsung hal tersebut ikut mempertinggi tingkat kemudahan pencapaian tujuan.

4) Faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan

Pada umumnya orang mudah melakukan perjalanan kalau ia didukung oleh kondisi ekonomi yang mapan, walaupun jarak perjalanan secara fisik jauh.

b. Halte

Definisi halte menurut Keputusan Direktorat Jenderal Dinas Perhubungan Tahun 1996 Tentang Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum adalah tempat perhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan.

Tujuan dari diadakannya perekayasaan tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum (TPKPU) adalah sebagai berikut :

- 1) menjamin kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas;
- 2) menjamin keselamatan bagi pengguna angkutan penumpang umum
- 3) menjamin kepastian keselamatan untuk menaikkan dan/atau
- 4) menurunkan penumpang;
- 5) memudahkan penumpang dalam melakukan perpindahan moda angkutan umum atau bus.

Pedoman untuk perekrayasaan halte juga diatur dalam keputusan Direktorat Jenderal Dinas Perhubungan Tahun 1996 Tentang Pedoman Teknis Perekrayasaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum adalah sebagai berikut :

- 1) berada di sepanjang rute angkutan umum/bus;
- 2) terletak pada jalur pejalan (kaki) dan dekat dengan fasilitas pejalan (kaki);
- 3) diarahkan dekat dengan pusat kegiatan atau permukiman;
- 4) dilengkapi dengan rambu petunjuk;
- 5) tidak mengganggu kelancaran arus lalu-lintas.

Pemerintah juga memberlakukan berbagai syarat penempatan halte sesuai dengan tata guna lahan. Syarat penempatan halte ini tertuang dalam keputusan Direktorat Jenderal Dinas Perhubungan Tahun 1996 Tentang Pedoman Teknis Perekrayasaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum . Syarat penempatan halte tersebut adalah :

- 1) Tata guna lahan berupa pusat kegiatan sangat padat seperti pasar dan pertokoan di lokasi perkotaan jarak halte 200 – 300 meter.
- 2) Tata guna lahan padat seperti perkantoran, sekolah, dan jasa pada lokasi perkotaan jarak halte 300 - 400 meter.

- 3) Tata guna lahan berupa permukiman di perkotaan jarak halte 300 – 400 meter.
- 4) Tata guna lahan campuran padat berupa perumahan, sekolah, jasa pada lokasi pinggiran jarak halte 300 – 500 meter.
- 5) Tata guna lahan campuran jarang berupa perumahan, ladang sawah, dan tanah kosong di lokasi pinggiran jarak halte 500 – 1000 meter.

Halte Trans Jogja pada tahun 2012 telah berjumlah 113 buah. Namun halte yang beroperasi atau aktif hanya 103 buah dan 10 diantaranya merupakan halte POS (*Point of Sales*). Halte POS (*Point of Sales*) merupakan halte untuk melayani masyarakat bila hendak membeli karcis/*smart card* Trans Jogja. Daftar halte Trans Jogja dapat dilihat di tabel 2 (lampiran).

## 5. Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003 : 27) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi kualitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

- b. Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Trans Jogja bergerak dibidang pelayanan publik sehingga produk yang ditawarkan adalah jasa. Adapun karakteristik jasa menurut Tjiptono (2002:15-18) sebagai berikut :

*a. Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*), atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya akan dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, diras, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli.



*b. Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.

*c. Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized out-put*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada, siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan.

*d. Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sehingga bila jasa tersebut tidak digunakan, maka jasa tersebut berlalu begitu saja.

Pemerintah khususnya Kementerian Perhubungan Republik Indonesia juga mengeluarkan peraturan mengenai standar pelayanan minimal yang harus diperoleh oleh pengguna angkutan massal. Peraturan tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan. Peraturan Menteri No. 10 tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan

mencantumkan hal penting yakni jenis pelayanan. Deskripsi jenis pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Keamanan

Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut. Keamanan terdiri atas :

1) Keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi :

- a) Lampu penerangan
- b) Petugas keamanan
- c) Informasi gangguan keamanan

2) Keamanan di dalam bus, meliputi :

- a) Identitas kendaraan
- b) Tanda pengenal pengemudi
- c) Lampu isyarat tanda bahaya
- d) Lampu penerangan
- e) Petugas keamanan
- f) Penggunaan kaca film sesuai dengan ketentuan yang berlaku

b. Keselamatan

Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan

faktor manusia, sarana dan prasarana. Keselamatan meliputi berbagai hal, antara lain :

1) Keselamatan pada manusia, meliputi :

- a) Standar operasional prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan.
- b) Standar operasional prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat.

2) Keselamatan pada mobil bus, meliputi :

- a) Kelaikan kendaraan
- b) Peralatan keselamatan
- c) Fasilitas kesehatan
- d) Informasi keadaan darurat
- e) Fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri

3) Keselamatan pada prasarana, meliputi :

- a) Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan
- b) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*).

c. Kenyamanan

Kenyaman merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah, dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Kenyamanan meliputi :

1) Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi ;

- a) Lampu penerangan;

- b) fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara;
- c) fasilitas kebersihan;
- d) luas lantai per orang;
- e) fasilitas kemudahan naik/turun penumpang.

2) Kenyamanan di dalam bus, meliputi :

- a) lampu penerangan;
- b) kapasitas angkut;
- c) fasilitas pengatur suhu ruangan; dan
- d) fasilitas kebersihan;
- e) luas lantai untuk berdiri per orang.

d. Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Keterjangkauan meliputi :

- 1) kemudahan perpindahan penumpang antar koridor;
- 2) ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan; dan
- 3) tarif.

e. Kesetaraan

Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang

cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil. Kesetaraan meliputi :

- 1) kursi prioritas;
- 2) ruang khusus untuk kursi roda; dan
- 3) kemiringan lantai dan tekstur khusus.

f. Keteraturan

Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Keteraturan meliputi :

- 1) waktu tunggu;
- 2) kecepatan perjalanan;
- 3) waktu berhenti di halte;
- 4) informasi pelayanan;
- 5) informasi waktu kedatangan mobil bus;
- 6) akses keluar masuk halte;
- 7) informasi halte yang akan dilewati;
- 8) ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan
- 9) keberangkatan mobil bus;
- 10) informasi gangguan perjalanan mobil bus;
- 11) sistem pembayaran.

## 6. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini .

( James Engel, Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard, 1994 : 3).

Faktor yang berpengaruh pada pengambilan keputusan konsumen menurut James Engel.,*et all* (1994 : 46-57) ialah sebagai berikut :

### a. Pengaruh Lingkungan

Proses lingkungan yang mendasari keputusan konsumen ada berbagai macam, diantaranya adalah :

- 1) Budaya
- 2) Kelas Sosial
- 3) Pengaruh pribadi
- 4) Keluarga
- 5) Situasi

### b. Perbedaan dan Pengaruh Individual

Perbedaan dan pengaruh individual ada beberapa faktor diantaranya adalah :

- 1) Sumber daya konsumen
- 2) Motivasi dan keterlibatan
- 3) Pengetahuan
- 4) Sikap

5) Kepribadian, gaya hidup, dan demografi

c. Proses Psikologis

Proses psikologis yang berpengaruh pada proses pengambilan keputusan ada beberapa faktor diantaranya adalah :

- 1) Pengolahan informasi
- 2) Pembelajaran
- 3) Perubahan sikap dan perilaku

Proses pengambilan keputusan konsumen menurut James Engel, *et all* (1994 : 31-32) adalah sebagai berikut :

- a. Pengenalan kebutuhan – konsumen mempresisikan perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan situasi aktual yang memadai untuk membangkitkan dan mengaktifkan proses keputusan.
- b. Pencarian informasi – konsumen mencari informasi yang disimpan di dalam ingatan (pencarian internal) atau mendapatkan informasi yang relevan dengan keputusan dari lingkungan (pencarian eksternal).
- c. Evaluasi alternatif – konsumen mengevaluasi pilihan berkenaan dengan manfaat yang diharapkan dan menyempitkan pilihan alternatif yang dipilih.
- d. Pembelian – konsumen memperoleh alternatif yang dipilih atau pengganti yang dapat diterima bila perlu.

- e. Hasil – konsumen mengevaluasi apakah alternatif yang dipilih memenuhi kebutuhan dan harapan segera sesudah digunakan.

## B. Penelitian yang Relevan

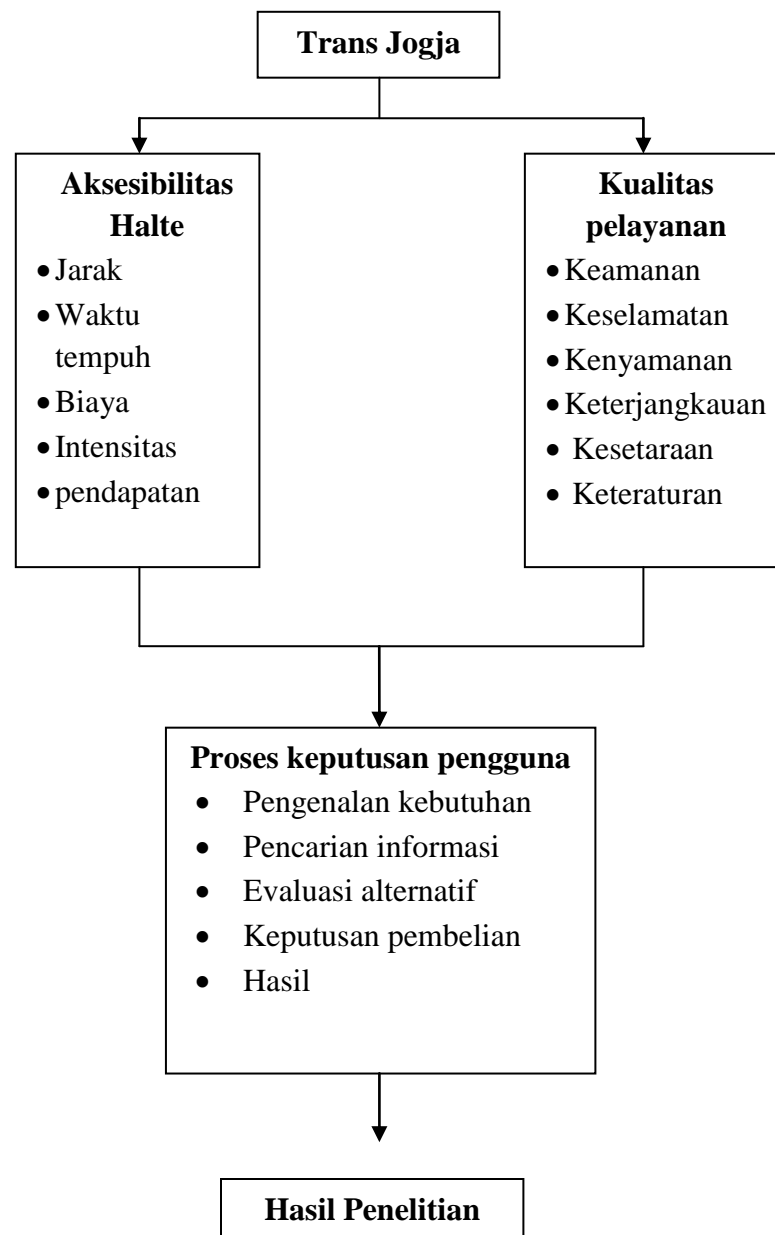
**Tabel 1. Penelitian yang Relevan**

No	Nama	Judul	Tahun	Hasil Penelitian
1.	Arya Yudhistira	Evaluasi <i>Shelter</i> Baru Trans Jogja Terhadap Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan (Studi kasus di <i>Shelter</i> RSUP dr.Sardjito).Skripsi	2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Prioritas utama seperti pelayanan para karyawan dan fasilitas sesuai dengan harapan pengguna.</li> <li>b. Keramahan dan kesopanan karyawan perlu dipertahankan.</li> <li>c. Kemampuan karyawan untuk menghadapi masalah dan mendengar keluhan pelanggan dinilai cukup</li> <li>d. Waktu beroperasi dan kemampuan berkomunikasi karyawan sangat baik</li> </ul>
2.	Udin Promono	Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta	2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan</li> <li>b. persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap</li> <li>c. kualitas layanan dan persepsi berpengaruh positif dan signifikan</li> </ul>



### **C. Kerangka Berpikir**

Trans Jogja menjawab kebutuhan masyarakat akan moda transportasi massal yang aman, nyaman, andal, terjangkau, dan ramah lingkungan. Aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan menjadi dua faktor penarik masyarakat kota untuk menggunakan Trans Jogja. Aksesibilitas halte meliputi 1) jarak, 2) waktu tempuh, 3) biaya, 4) intensitas guna lahan, 6) pendapatan. Sedangkan kualitas pelayanan meliputi 1) keamanan, 2) keselamatan, 3) kenyamanan, 4) keterjangkauan, 5) kesetaraan, dan 6) keteraturan. Disisi lain, proses keputusan pengguna dalam menggunakan atau membeli suatu produk atau jasa melalui tahapan-tahapan sebagai berikut : 1) pengenalan kebutuhan, 2) pencarian informasi, 3) evaluasi alternatif, 4) keputusan pembelian, 5) hasil.



Gambar 1. Skema Kerangka Berfikir

**D. Hipotesis Penelitian**

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah cara mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data secara sistematis dan terarah agar penelitian dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif sesuai dengan kebutuhannya (Pabundu Tika, 2005 : 12). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik analisa kuantitatif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. (Nurul Zuriah, 2007 : 47). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang informasinya atau dikelola dengan statistik.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul , Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Agustus 2012 hingga selesai.

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010 :117 ). Penelitian ini menggunakan dua subjek, yakni pengguna Trans Jogja dan halte/*shelter* Trans Jogja.

#### 1. Pengguna Trans Jogja

Jumlah pengguna jasa angkutan kota Trans Jogja tahun 2011 berjumlah 6.014.000 orang (UPTD Trans Jogja, 2011). Rata-rata perbulan jumlah pelanggan Trans Jogja adalah 501.167 orang. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah 501.167 responden. Penelitian terhadap seluruh responden seringkali tidak mungkin dilakukan karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki. Oleh karena itu diperlukan penentuan sampel penelitian. Penentuan besarnya sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian yang dikarenakan kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau diinginkan yakni 10%.

(Bambang Prasetyo, 2011 :137)

Sehingga didapat sampel reponden sebanyak :

$$n = \frac{501.167}{1 + 501.167 (0,1)^2} = 99,98$$

Jadi penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini pemilihan sampel dengan cara *incidental sampling*, dimana sampel adalah pengguna angkutan kota Trans Jogja.

## 2. Halte Trans Jogja

Penelitian ini juga akan mencari sampel dari halte Trans Jogja karena jumlah halte Trans Jogja yang mencapai 112 buah berdasarkan surat keputusan Gubernur tahun 2010. Namun halte yang beroperasi / aktif hanya berjumlah 103 buah saja. Penarikan sampel halte Trans Jogja menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10 % sehingga diperoleh besaran sampel halte Trans Jogja sebanyak 51 unit.

Besaran sampel pengguna Trans Jogja dibulatkan menjadi 102 orang. Pembulatan ini bertujuan untuk memudahkan peneliti mengambil

besaran sampel pengguna di setiap halte, yakni sebanyak dua orang di tiap halte. Besaran sampel halte Trans Jogja kemudian dibagi menjadi empat kawasan yaitu kawasan pendidikan, kawasan perdagangan, kawasan wisata dan hiburan, dan kawasan rumah sakit/fasilitas kesehatan. Pemilihan sampel halte dapat dilihat lampiran 2.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010 : 61). Variabel penelitian dapat dibedakan menurut kedudukan dan jenisnya yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Ada dua variabel dalam penelitian ini, yaitu :

##### **1. Variabel Bebas**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah aksesibilitas halte ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Variabel aksesibilitas halte meliputi :

- a. jarak
- b. waktu tempuh
- c. biaya/ongkos perjalanan,

- d. intensitas (kepadatan) guna lahan,
- e. pendapatan.

Sedangkan variabel kualitas pelayanan meliputi

- a. Keamanan
- b. Keselamatan
- c. Kenyamanan
- d. Keterjangkauan
- e. Kesenjajaran
- f. Keteraturan

## 2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan penggunaan Trans Jogja (Y). Indikator variabel keputusan pengguna Trans Jogja meliputi :

- a. pengenalan kebutuhan
- b. pencarian informasi,
- c. evaluasi alternatif
- d. pembelian
- e. hasil.



### **E. Definisi Operasional Variabel**

1. Jarak ; penelitian ini mengukur jarak relatif ( jauh / dekat) pengguna dalam mencapai halte trans Jogja.
2. Waktu tempuh ; penelitian ini mengukur waktu relatif (cepat atau lama) pengguna untuk mencapai halte trans Jogja.
3. Biaya/ongkos perjalanan ; penelitian ini mengukur apakah pengguna mengeluarkan biaya atau tidak untuk mencapai halte.
4. Intensitas (kepadatan) guna lahan ; intensitas guna lahan dalam penelitian ini diartikan sebagai sebaran halte Trans Jogja. Hal ini diukur dengan mudah dijumpai atau tidak halte Trans Jogja di fasilitas publik.
5. Pendapatan ; penelitian ini mengukur kondisi sosial ekonomi pengguna Trans Jogja. Pendapatan responden dibagi menjadi 4 kelompok. Kelompok 1 mempunyai pendapatan < Rp. 1.000.000,00. Kelompok 2 mempunyai pendapatan Rp 1.000.001,00 – Rp 2.000.000,00. Kelompok 3 mempunyai pendapatan Rp 2.000.001,00 – Rp 3.000.000,00. Kelompok 4 mempunyai pendapatan > Rp. 3.000.000,00.
6. Keamanan ; penelitian ini mengukur keamanan dari halte maupun bus.  
Indikator keamanan adalah sebagai berikut :
  - a. Keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi :
    - 1) Lampu penerangan

- 2) Petugas keamanan
- 3) Call center informasi gangguan keamanan
- b. Keamanan di dalam bus, meliputi :
  - 1) Identitas kendaraan
  - 2) Tanda pengenalan pengemudi
  - 3) Lampu isyarat tanda bahaya
  - 4) Lampu penerangan
  - 5) Petugas keamanan
  - 6) Penggunaan kaca film
- 7. Keselamatan ; penelitian ini mengukur keselamatan baik pengguna, karyawan Trans Jogja dan bus. Indikator keselamatan adalah sebagai berikut :
  - a. Peralatan keselamatan seperti palu dan nitrogen cair
  - b. Fasilitas kesehatan seperti kotak P3K
  - c. Call center Informasi keadaan darurat
  - d. Fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri
- 8. Kenyamanan ; penelitian ini mengukur kenyamanan pengguna jasa baik pada saat berada di dalam halte maupun di dalam bus. Indikator kenyamanan adalah sebagai berikut :
  - a. Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi ;
    - 1) Lampu penerangan
    - 2) fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara

3) fasilitas kebersihan seperti keranjang sampah

4) luas lantai per orang

5) fasilitas kemudahan naik/turun penumpang

b. Kenyamanan di dalam bus, meliputi :

1) lampu penerangan

2) kapasitas angkut

3) fasilitas pengatur suhu ruangan

4) fasilitas kebersihan seperti keranjang sampah

5) luas lantai untuk berdiri per orang

9. Keterjangkauan ; penelitian ini mengukur keterjangkauan pengguna jasa untuk mengakses bus Trans Jogja dalam dimensi pelayanan.

Indikator keterjangkauan adalah sebagai berikut :

a. kemudahan perpindahan penumpang antar koridor

b. ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan; dan

c. tarif .

10. Kesetaraan ; penelitian ini mengukur kesetaraan pemberian pelayanan yang optimal kepada pengguna jasa berkebutuhan khusus. Indikator kesetaraan adalah sebagai berikut :

a. kursi prioritas

b. ruang khusus untuk kursi roda

c. kemiringan lantai dan tekstur khusus

11. Keteraturan ; penelitian ini mengukur keteraturan pelayanan yang diberikan oleh Trans Jogja. Indikator keteraturan adalah sebagai berikut :

- a. waktu tunggu
- b. kecepatan perjalanan
- c. waktu berhenti di halte
- d. informasi pelayanan
- e. petugas menyampaikan informasi waktu kedatangan mobil bus
- f. akses keluar masuk halte
- g. petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati
- h. ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan bus
- i. keberangkatan mobil bus
- j. petugas menyampaikan informasi bilamana terjadi gangguan dalam perjalanan mobil bus
- k. sistem pembayaran

12. Pengenalan kebutuhan ; penelitian ini mengukur apakah Trans Jogja menjadi alat pemenuhan kebutuhan akan moda transportasi oleh responden .

13. Pencarian informasi ; penelitian ini mengukur kemudahan responden dalam rangka pencarian informasi tentang Trans Jogja.

14. Evaluasi alternatif ; penelitian ini mengukur apakah responden membandingkan Trans Jogja dengan angkutan lain atau tidak.

15. Keputusan Pembelian : penelitian ini mengukur apakah responden memilih Trans Jogja sebagai pemenuhan kebutuhan transportasi atau tidak.

16. Hasil ; penelitian ini mengukur apakah responden puas akan pelayanan Trans Jogja.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono,2010:97). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan angket atau kuesioner yang berisikan butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh subyek penelitian. Metode ini akan digunakan untuk memperoleh data tentang aksesibilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan Trans Jogja. Penyusunan angket tersebut didasarkan pada konstruksi teoritik yang telah disusun pada bab sebelumnya. Berdasarkan teori tersebut dikembangkan ke dalam indikator-indikator dan selanjutnya dijabarkan dalam pertanyaan butir-butir pertanyaan angket.

**Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	No.item
1	Aksesibilitas Halte	a. Jarak b. Faktor waktu tempuh c. Faktor biaya d. Faktor intensitas e. Faktor pendapatan (Fidel Miro, 2009:20)	1,2 3*,4 5,6* 7, karakteristik responden
2	Kualitas pelayanan	a. Keamanan b. Keselamatan c. Kenyamanan  d. Keterjangkauan e. Kesetaraan f. keteraturan (PM No. 10 tahun 2012)	1,2,3,4,5,6,7,8 9,10,11,12 13,14,15,16,17, 18* 19,20,21* 22, 23*, 24, 25*,26,27,28,29, 30,31,32
3	Keputusan pengguna	a. pengenalan kebutuhan b. pencarian informasi c. evaluasi alternatif d. keputusan pembelian e. hasil (James Engel,. <i>et all</i> , 1994 : 31-32)	1,2 3,4, 5,6* 7,8 9,10,11

Keterangan : \*) butir instrumen yang gugur

Penilaian skor dalam instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert berhubungan dengan sikap seseorang terhadap sesuatu, seperti setuju atau tidak setuju, senang atau tidak senang. Responden diminta mengisi pertanyaan dengan empat alternatif jawaban dan masing-masing diberi skor sebagai berikut :

Skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Skor 3 untuk jawaban Setuju (S)

Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)

Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

## G. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mendapatkan instrumen yang memiliki validitas dan reliabilitas sesuai dengan ketentuan, sehingga dapat digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan data yang terkumpul benar-benar data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Uji coba instrumen dalam penelitian ini diambil dari populasi penelitian diluar sampel responden penelitian. Instrumen penelitian diujicobakan kepada 30 responden diluar sampel penelitian.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dimaksudkan agar instrumen tersebut dapat menggambarkan data yang sesuai dengan kenyataan di lapangan. Uji validitas instrumen menggunakan teknik korelasi *product moment* dari *Pearson* dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah

$x$  = skor butir

$y$  = skor total

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat dari skor butir

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat dari skor total

(Sugiyono, 2010 : 228)

Hasil uji validitas instrumen sebagai berikut

a. Aksesibilitas Halte

Pengujian instrumen dilakukan dengan menyebar instrumen kepada 30 responden diluar sampel penelitian. Uji validitas instrumen variabel aksesibilitas halte dimaksudkan agar instrumen tepat untuk mengukur aksesibilitas halte sesuai dengan landasan teori yang dikemukakan Fidel Miro (2009 :20) yaitu jarak, waktu tempuh, biaya, intensitas, dan pendapatan. Berikut hasil uji coba instrumen penelitian variabel aksesibilitas halte.

**Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Aksesibilitas Halte tahap 1**

No Butir Instrumen	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	keterangan
1	0,697	0,361	Valid
2	0,692	0,361	Valid
3	0,380	0,361	Valid
4	0,600	0,361	Valid
5	0,490	0,361	Valid
6	0,252	0,361	Tidak valid
7	0,490	0,361	Valid

Sumber : Data Primer 2012



Berdasarkan hasil perhitungan terdapat satu butir instrumen yang tidak valid yaitu butir instrumen nomor 6 . Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada jumlah responden 30 dan pada taraf signifikansi 5 % sehingga butir tersebut dibuang dan tidak disertakan pada instrumen penelitian sesungguhnya. Selanjutnya dilakukan perhitungan ulang dengan tidak menyertakan butir instrumen nomor 6. Berikut hasil perhitungan variabel aksesibilitas halte tahap 2.

**Tabel 4. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Aksesibilitas Halte tahap 2**

No butir Instrumen	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
1	0,647	0,361	Valid
2	0,739	0,361	Valid
3	0,430	0,361	Valid
4	0,606	0,361	Valid
5	0,538	0,361	Valid
7	0,497	0,361	Valid

Sumber : Data Primer 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir instrumen penelitian variabel aksesibilitas halte telah valid sehingga layak digunakan untuk mengukur variabel aksesibilitas halte. Selain itu, jumlah pertanyaan untuk mengukur aksesibilitas halte berkurang satu pertanyaan sehingga jumlah pertanyaan untuk mengukur aksesibilitas halte menjadi enam butir pertanyaan.

b. Kualitas Pelayanan Trans Jogja

Pengujian instrumen dilakukan dengan menyebar instrumen kepada 30 responden diluar sampel penelitian. Uji validitas instrumen variabel kualitas pelayanan Trans Jogja dimaksudkan agar instrumen tepat untuk mengukur kualitas pelayanan Trans Jogja sesuai dengan Permen Perhubungan No. 10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Berikut hasil uji coba instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan Trans Jogja.

**Tabel 5. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Trans Jogja Tahap 1**

<b>No Butir Instrumen</b>	<b>Nilai <math>r_{hitung}</math></b>	<b>Nilai <math>r_{tabel}</math></b>	<b>keterangan</b>
1	0,383	0,361	Valid
2	0,638	0,361	Valid
3	0,729	0,361	Valid
4	0,525	0,361	Valid
5	0,588	0,361	Valid
6	0,514	0,361	Valid
7	0,533	0,361	Valid
8	0,461	0,361	Valid
9	0,673	0,361	Valid
10	0,569	0,361	Valid
11	0,557	0,361	Valid
12	0,628	0,361	Valid
13	0,791	0,361	Valid
14	0,704	0,361	Valid
15	0,638	0,361	Valid
16	0,777	0,361	Valid
17	0,631	0,361	Valid
18	0,396	0,361	Valid
19	0,548	0,361	Valid
20	0,638	0,361	Valid
<b>21</b>	<b>0,331</b>	<b>0,361</b>	<b>Tidak Valid</b>
22	0,601	0,361	Valid
<b>23</b>	<b>0,238</b>	<b>0,361</b>	<b>Tidak Valid</b>
24	0,587	0,361	Valid
<b>25</b>	<b>0,091</b>	<b>0,361</b>	<b>Tidak Valid</b>
26	0,590	0,361	Valid
27	0,485	0,361	Valid
28	0,459	0,361	Valid
29	0,520	0,361	Valid
30	0,455	0,361	Valid
31	0,641	0,361	Valid
32	0,732	0,361	Valid

Sumber : Data Primer 2012

Berdasarkan hasil perhitungan terdapat tiga butir instrumen yang tidak valid yaitu butir instrumen nomor 21,23 dan 25 . Hal ini ditunjukkan dengan nilar  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada jumlah responden

30 dan pada taraf signifikansi 5 % sehingga butir tersebut dibuang dan tidak disertakan pada instrumen penelitian sesungguhnya. Selanjutnya dilakukan perhitungan ulang dengan tidak menyertakan butir instrumen nomor 21,23 dan 25 Berikut hasil perhitungan variabel aksesibilitas halte tahap 2.

**Tabel 6. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Trans Jogja Tahap 2**

No Butir Instrumen	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	keterangan
1	0,388	0,361	Valid
2	0,646	0,361	Valid
3	0,740	0,361	Valid
4	0,525	0,361	Valid
5	0,595	0,361	Valid
6	0,536	0,361	Valid
7	0,536	0,361	Valid
8	0,460	0,361	Valid
9	0,695	0,361	Valid
10	0,590	0,361	Valid
11	0,543	0,361	Valid
12	0,624	0,361	Valid
13	0,805	0,361	Valid
14	0,718	0,361	Valid
15	0,642	0,361	Valid
16	0,769	0,361	Valid
17	0,641	0,361	Valid
<b>18</b>	<b>0,355</b>	<b>0,361</b>	<b>Tidak Valid</b>
19	0,522	0,361	Valid
20	0,623	0,361	Valid
22	0,597	0,361	Valid
24	0,541	0,361	Valid
26	0,598	0,361	Valid
27	0,512	0,361	Valid
28	0,465	0,361	Valid
29	0,541	0,361	Valid
30	0,480	0,361	Valid
31	0,640	0,361	Valid
32	0,768	0,361	Valid

Sumber : Data Primer 2012

Berdasarkan hasil perhitungan tahap 2 terdapat satu butir instrumen yang tidak valid yaitu butir instrumen nomor 18. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada jumlah responden 30 dan pada taraf signifikansi 5 % sehingga butir tersebut dibuang dan tidak disertakan pada instrumen penelitian sesungguhnya. Selanjutnya dilakukan perhitungan ulang dengan tidak menyertakan butir instrumen nomor 18. Berikut hasil perhitungan variabel kualitas pelayanan tahap 3.

**Tabel 7. Ringkasan Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Trans Jogja Tahap 3**

<b>No Butir Instrumen</b>	<b>Nilai <math>r_{hitung}</math></b>	<b>Nilai <math>r_{tabel}</math></b>	<b>keterangan</b>
1	0,395	0,361	Valid
2	0,649	0,361	Valid
3	0,751	0,361	Valid
4	0,543	0,361	Valid
5	0,618	0,361	Valid
6	0,543	0,361	Valid
7	0,542	0,361	Valid
8	0,445	0,361	Valid
9	0,706	0,361	Valid
10	0,608	0,361	Valid
11	0,538	0,361	Valid
12	0,624	0,361	Valid
13	0,812	0,361	Valid
14	0,727	0,361	Valid
15	0,644	0,361	Valid
16	0,759	0,361	Valid
17	0,626	0,361	Valid
19	0,508	0,361	Valid
20	0,607	0,361	Valid
22	0,576	0,361	Valid
24	0,521	0,361	Valid
26	0,603	0,361	Valid
27	0,512	0,361	Valid
28	0,469	0,361	Valid
29	0,549	0,361	Valid
30	0,489	0,361	Valid
31	0,629	0,361	Valid
32	0,785	0,361	Valid

Sumber : Data Primer 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir instrumen penelitian variabel kualitas pelayanan Trans Jogja telah valid sehingga layak digunakan untuk mengukur variabel aksesibilitas halte. Selain itu, jumlah pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan Trans Jogja berkurang empat

pertanyaan sehingga jumlah pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan Trans Jogja menjadi 28 butir pertanyaan.

c. Keputusan Pengguna

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menyebar instrumen kepada 30 responden diluar sampel penelitian. Uji validitas instrumen variabel keputusan pengguna dimaksudkan agar instrumen tepat untuk mengukur keputusan pengguna sesuai dengan landasan teoritik yang dikemukakan James Engel, *et all* (1994 : 31-32) yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan hasil. Berikut hasil uji coba instrumen penelitian variabel keputusan pengguna.

**Tabel 8. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Pengguna Tahap 1**

No Butir Instrumen	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	keterangan
1	0,597	0,361	Valid
2	0,444	0,361	Valid
3	0,653	0,361	Valid
4	0,662	0,361	Valid
5	0,573	0,361	Valid
<b>6</b>	<b>0,195</b>	<b>0,361</b>	<b>Tidak Valid</b>
7	0,810	0,361	Valid
8	0,640	0,361	Valid
9	0,788	0,361	Valid
10	0,795	0,361	Valid
11	0,569	0,361	Valid

Sumber : Data Primer 2012

Berdasarkan hasil perhitungan tahap 1 terdapat satu butir instrumen yang tidak valid yaitu butir instrumen nomor 6. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada jumlah responden 30 dan pada taraf signifikansi 5 % sehingga butir tersebut dibuang dan tidak disertakan pada instrumen penelitian sesungguhnya. Selanjutnya dilakukan perhitungan ulang dengan tidak menyertakan butir instrumen nomor 6. Berikut hasil perhitungan variabel aksesibilitas halte tahap 2.

**Tabel 9. Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Pengguna Tahap 2**

No Butir Instrumen	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	keterangan
1	0,612	0,361	Valid
2	0,452	0,361	Valid
3	0,664	0,361	Valid
4	0,663	0,361	Valid
5	0,574	0,361	Valid
7	0,829	0,361	Valid
8	0,642	0,361	Valid
9	0,774	0,361	Valid
10	0,806	0,361	Valid
11	0,586	0,361	Valid

Sumber : Data Primer 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua butir instrumen penelitian variabel keputusan pengguna telah valid sehingga layak digunakan untuk mengukur variabel keputusan pengguna. Selain itu, jumlah pertanyaan untuk mengukur keputusan pengguna berkurang satu pertanyaan



sehingga jumlah pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan Trans Jogja menjadi 10 butir pertanyaan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan agar instrumen dapat menghasilkan data yang sama walaupun digunakan beberapa kali pada obyek yang sama (Sugiyono,2010:348). Instrumen penelitian ini akan diuji reabilitas dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* :

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan :

$k$  = mean kuadrat antara subyek

$\sum s_i^2$  = mean kuadrat kesalahan

$s_t^2$  = varians total

(Sugiyono,2010:365)

Analisis reliabilitas instrumen penelitian ini menggunakan *PASW Statistics 18 for Windows*. Tinggi rendahnya reliabilitas instrumen dapat dikategorikan dengan menggunakan kategori sebagai berikut :

- a. 0,000 – 0,199 : Sangat rendah
- b. 0,200 – 0,399 : Rendah

- c. 0,400 – 0,599 : Sedang
- d. 0,600 – 0,799 : Tinggi
- e. 0,800 – 1,000 : Sangat tinggi

(Sugiyono, 2010 : 231)

Penelitian ini menggunakan batasan nilai reliabilitas 0,6 karena batasan tersebut dikategorikan tinggi. Hasil uji reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut

a. Aksesibilitas Halte

Hasil penghitungan dengan *PASW Statistics 18* diperoleh nilai *alpha cronbach* hitung sebesar 0,581. Hasil *alpha cronbach* sebesar 0,581 kurang dari nilai minimal *alpha cronbach* yang ditetapkan oleh Sugiyono yaitu sebesar 0,600 sehingga instrumen tidak reliabel. Selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan *PASW Statistics 18 for Windows* untuk mencari butir pertanyaan yang akan dibuang untuk mendapatkan nilai *alpha cronbach* hitung sama atau lebih besar daripada nilai minimal *alpha cronbach* yang ditentukan. Berikut hasil analisis data.

**Tabel 10. Ringkasan Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Aksesibilitas (Item-Total Statistics)**

<b>No Pertanyaan</b>	<b>Nilai alpha cronbach bila butir pertanyaan dibuang</b>
1	0,483
2	0,427
<b>3</b>	<b>0,619</b>
4	0,522
5	0,543
7	0,594

Sumber : Data Primer 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bila butir pertanyaan nomer 3 dibuang maka nilai *alpha cronbach* hitung menjadi 0,619. Selanjutnya butir pertanyaan nomor 3 dibuang dan tidak disertakan dalam instrumen penelitian sesungguhnya. Setelah butir pertanyaan nomor 3 dibuang maka dilakukan uji reliabilitas instrumen variabel aksesibilitas halte tahap 2. Hasil penghitungan setelah butir pertanyaan dibuang diperoleh nilai *alpha cronbach* hitung sebesar 0,619.

Nilai *alpha cronbach* hitung sebesar 0,619 lebih besar daripada nilai minimal *alpha cronbach* yang ditetapkan yaitu sebesar 0,600 sehingga instrumen penelitian telah memenuhi syarat reliabilitas. Selain itu, jumlah pertanyaan untuk mengukur aksesibilitas halte berkurang satu lagi pertanyaan sehingga jumlah pertanyaan untuk mengukur aksesibilitas halte menjadi 5 butir pertanyaan.

b. Kualitas Pelayanan Trans Jogja

Hasil penghitungan dengan *PASW Statistics 18* diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,932. Nilai *alpha cronbach* hitung sebesar 0,932 lebih besar daripada nilai minimal *alpha cronbach* yang ditetapkan yaitu sebesar 0,600 sehingga instrumen penelitian telah memenuhi syarat reliabilitas.

c. Keputusan Pengguna

Hasil penghitungan dengan menggunakan *PASW Statistics 18* diperoleh nilai *alpha cronbach* hitung sebesar 0,855. Nilai *alpha cronbach* hitung sebesar 0,932 lebih besar daripada nilai minimal *alpha cronbach* yang ditetapkan yaitu sebesar 0,600 sehingga instrumen penelitian telah memenuhi syarat reliabilitas.

## H. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

### 1. Jenis Data

Data dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Data primer berasal dari kuesioner dan observasi. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen-dokumen dari instansi terkait dan studi terhadap literatur yang telah diterbitkan atau dipublikasikan.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara memperoleh data mengenai variabel – variabel tertentu ( Suharsimi Arikunto, 2010 :

265). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode :

a. Observasi

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada obyek penelitian. Metode ini digunakan peneliti dalam rangka untuk mendapatkan data awal yang menyangkut daerah penelitian. (Pabundu Tika, 2005 : 44)

b. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu yang bisa diharapkan dari responden. Angket dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2010 : 199). Kuesioner akan diberikan kepada pengguna angkutan kota Trans Jogja.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2010 : 274).

## **I. Teknik Analisis Data**

Sesuai dengan tujuan yang dicapai dalam penelitian ini, maka data yang terkumpul akan dianalisis dengan mempergunakan beberapa teknik analisa data sebagai berikut :

a. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan obyek yang diteliti melalui sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Terdapat tiga hal yang disajikan dalam analisis deskriptif yang meliputi :

- 1) Analisis mengenai karakteristik dari responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan.
- 2) Penelitian ini mempunyai tiga data yaitu aksesibilitas halte, kualitas pelayanan Trans Jogja, dan keputusan pengguna. Data ini kemudian diolah menggunakan analisis deskripsi statistik

sehingga diperoleh nilai maksimal, nilai minimal, nilai mean (Me), dan Standar deviasi (SD).

- 3) Analisis ini juga menggambarkan jawaban responden dari kuesioner yang diajukan. Penyusun akan menganalisa data tersebut satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden yang dihimpun berdasarkan koesioner yang telah diisi oleh reponden selama penelitian berlangsung. Adapun kriteria yang dipakai pada jawaban responden, maka untuk memudahkan digunakan 3 kategori yaitu : tinggi, sedang ,dan rendah. Cara pengkategorian data berdasarkan rumus :

Tinggi :  $X \geq M_i + SD_i$

Sedang :  $M_i - SD_i \leq X < M_i + SD_i$

Rendah :  $X < M_i - SD_i$  (Sutrisno Hadi, 2004 : 80-81)

- 4) Analisa indikator per variabel penelitian disertai dengan pengkategorisasi jawaban dari responden.
- 5) Tabulasi silang antara karakteristik responden dengan variabel penelitian

b. Uji prasyarat analisis

Untuk memenuhi persyaratan analisis data maka sebelumnya dilakukan uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinieritas.

### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai sebaran distribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov* dengan rumus

$$K_D = 1,36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$$

Keterangan :

$K_D$  = harga Kolmogorov-Smirnov yang dicari

$n_2$  = jumlah sampel yang diobservasi atau diperoleh

$n_1$  = jumlah sampel yang diharapkan

(Sugiyono, 2010 : 159)

Kriteria yang digunakan jika  $K_D$  hasil perhitungan lebih kecil dari  $K_D$  tabel dengan signifikansi 5% dan derajat kebebasan sebesar jumlah seluruh frekuensi yang diperoleh dikurangi frekuensi harapan, maka data berdistribusi normal. Kriteria lain dengan menggunakan perbandingan nilai *Asymp.Sig(2- Tailed)* dengan nilai alpha yaitu 5% sehingga nilai *Asymp.Sig(2-Tailed)*  $\geq 0,05$  maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.



## 2) Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) mempunyai hubungan linier atau tidak. Uji F digunakan untuk mengetahui hubungan linear variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Penelitian ini melakukan uji F pada taraf signifikansi 5 %. Rumus uji F adalah sebagai berikut :

$$F_{\text{reg}} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

(Sugiyono, 2010 : 235)

Hasil  $F_{\text{hitung}}$  akan dikonsultasikan dengan  $F_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikansi 5%. Model linier akan diterima jika  $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$ . Jika hubungan antar variabel bebas dan terikat linier, maka pengujian hipotesis dapat dilanjutkan. Namun bila  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka akan berlaku sebaliknya.

## 3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas. Uji multikolinieritas

menggunakan analisis korelasi *product moment* sehingga akan diperoleh harga interkolasi antar variabel bebas.

Harga interkorelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,800 maka tidak terjadi multikolinieritas. Kesimpulannya jika terjadi multikolinieritas antar variabel bebas maka uji korelasi ganda tidak dapat dilanjutkan. Tetapi jika tidak terjadi multikolinieritas antar variabel maka uji korelasi ganda dapat dilakukan . Berikut rumus korelasi *product moment* :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan :

$R_{xy}$  = koefisien korelasi antara X dan Y

N = jumlah subjek

$\sum XY$  = jumlah perkalian antara X dan Y

$\sum X$  = jumlah skor

$\sum Y$  = jumlah skor

(Sugiyono, 2010 : 228)

c. Uji Hipotesis

1) Analisis korelasi sederhana

Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Adapun langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut :

a) Mencari hubungan dua variabel dengan rumus korelasi

*product moment* . Rumus yang digunakan adalah :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara X dan Y

n = jumlah subjek

$\sum_{xy}$  = jumlah perkalian antara X dan Y

$\sum_x$  = jumlah skor

$\sum_y$  = jumlah skor

(Sugiyono, 2010 : 228)

b) Melakukan uji t untuk mengetahui tingkat signifikansi dan diterima atau ditolaknya hipotesis

Rumus yang digunakan adalah :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan :

$t = t$  hitung

$r$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah sampel

(Sugiyono, 2010 :230)

Jika  $t_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $t_{tabel}$  maka hipotesisnya diterima dan berpengaruh signifikan.

Sedangkan bila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka hipotesisnya ditolak dan tidak berpengaruh signifikan.

## 2) Analisis regresi ganda dengan dua prediktor

Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis yang ketiga ( $H_3$ ) yaitu hubungan bersama-sama. Adapun Langkah-langkah analisa regresi linier berganda sebagai berikut.

- a) Membuat persamaan regresi dua prediktor. Rumus yang digunakan adalah

$$Y = a_1X_1 + a_2X_2 + K$$

Keterangan :

$Y$  = kriterium

$X$  = prediktor

$a$  = bilangan koefien prediktor

$K$  = bilangan konstanta

( Sutrisno Hadi, 2004 :22)

- b) Mencari koefisien determinasi antara prediktor  $X_1$  dan  $X_2$  dengan kriterium  $Y$  dengan rumus sebagai berikut

$$R_{y(1,2)} = \sqrt{\frac{a_1 \sum X_1 Y + a_2 \sum X_2 Y}{\sum Y^2}}$$

Keterangan :

$R_{y(1,2)}$  = koefisien korelasi  $Y$  dengan  $X_1$  dan  $X_2$

$a_1$  = koefisien prediktor  $X_1$

$a_2$  = koefisien prediktor  $x_2$

$\sum X_1 Y$  = Jumlah produk antara  $X_1$  dengan  $Y$

$\sum X_2 Y$  = jumlah produk antara  $X_2$  dgn  $Y$

$\sum Y^2$  = jumlah produk dari kuadrat  $Y$

(Sutrisno Hadi, 2004 :22)

- c) Menguji keberartian atau signifikansi regresi ganda. Pengujiannya dilakukan dengan uji  $F$ , dengan rumus sebagai berikut

$$F_{\text{reg}} = \frac{R^2 (N-m-1)}{m (1-R^2)}$$

Keterangan :

$N$  = jumlah subjek

$m$  = jumlah variabel bebas

$R^2$  = koefisien korelasi berganda

(Sutrisno Hadi, 2004 :23)

Harga  $F_{hitung}$  dikonsultasikan dengan  $F_{tabel}$  dengan derajat kebebasan (db)  $m$  lawan  $N-m-1$  pada taraf signifikansi 5% untuk mengetahui diterima atau ditolaknya. Jika  $F_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $F_{tabel}$  maka hipotesis diterima. Sedangkan jika  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  maka hipotesis ditolak.

- d) Mencari sumbangan dari setiap variabel prediktor dari setiap variabel kriterium dengan rumus berikut ini.

1) Sumbangan Relatif (SR %)

Penghitungan sumbangan relatif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Sumbangan relative dapat dihitung dengan rumus

$$SR \% = \frac{JK_{reg}}{JK_{tot}} \times 100\%$$

Keterangan :

SR % = Sumbangan relatif

$JK_{reg}$  = Jumlah kuadrat regresi

$JK_{tot}$  = Jumlah kuadrat total

(Sutrisno Hadi, 2004 : 37)

## 2) Sumbangan Efektif (SE%)

Sumbangan efektif adalah perbandingan efektifitas yang diberikan suatu variabel bebas kepada satu variabel terikat dengan variabel bebas lain yang diteliti maupun tidak diteliti. Rumusnya sebagai berikut :

$$SE \% = SR \% \times R^2$$

Keterangan

SE % = sumbangan efektif prediktor

SR % = sumbangan relatif

$R^2$  = koefisien determinasi

(Sutrisno Hadi, 2004 : 37)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Wilayah Penelitian**

##### **1. Letak, Luas dan Batas Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di tiga wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Wilayah penelitian meliputi Kabupaten Sleman, Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul. Wilayah penelitian di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul hanya terdiri dari beberapa kecamatan saja. Hal ini dikarenakan jaringan trayek Trans Jogja hanya melewati beberapa kecamatan saja di wilayah Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul. Letak wilayah penelitian ini berada pada  $7^{\circ}67'$  LS –  $7^{\circ}86'$  LS dan  $110^{\circ}30'$  BT –  $110^{\circ}42'$  dengan luas keseluruhan adalah  $263,66 \text{ km}^2$ . Berikut tabel kecamatan yang dilalui jaringan trayek Trans Jogja.



**Tabel 11. Luas Wilayah Penelitian Berdasarkan Kecamatan**

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )
1	Mlati	28,52
2	Ngaglik	38,52
3	Depok	35,55
4	Berbah	22,99
5	Kalasan	35,84
6	Prambanan	41,35
7	Mantijeron	2,61
8	Kraton	1,40
9	Mergangsan	2,31
10	Umbulharjo	8,12
11	Kotagede	3,07
12	Gondokusuman	3,90
13	Danurejan	1,10
14	Pakualam	0,63
15	Gondomanan	1,12
16	Ngampilan	0,82
17	Wirobrajan	1,76
18	Gedongtengen	0,96
19	Jetis	1,70
20	Tegalrejo	2,91
21	Banguntapan	28,48
	Jumlah	263,66

Sumber : BAPPEDA Sleman, 2012  
 BPS Kota Yogyakarta, 2011  
 BAPPEDA Bantul, 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kecamatan yang paling luas adalah Kecamatan Prambanan yaitu seluas 41,35 km<sup>2</sup>, sedangkan Kecamatan Pakualaman merupakan kecamatan terkecil yaitu seluas 0,63 km<sup>2</sup>. Batas wilayah penelitian adalah sebagai berikut.

Sebelah utara : Kecamatan Ngemplak, Kecamatan Pakem,  
 Kecamatan Turi dan Kecamatan Sleman

Sebelah timur : Kabupaten Gunungkidul, Provinsi Jawa Tengah

Sebelah Selatan : Kecamatan Sewon, Kecamatan Pleret dan Kecamatan Piyungan

Sebelah barat : Kecamatan Seyegan, Kecamatan Godean, Kecamatan Gamping dan Kecamatan Kasihan

## **2. Kondisi Geografis Wilayah Penelitian**

Daerah penelitian terletak di dataran dengan kemiringan 0 - 40 persen, daerahnya relatif datar dan berombak. Ketinggian rata-rata untuk wilayah Kota Yogyakarta adalah < 100 – 199 meter di atas permukaan air laut. Daerah dengan ketinggian < 100 - 500 meter di atas permukaan air laut untuk kecamatan-kecamatan di Kabupaten Sleman dan 25-500 meter di atas permukaan air laut di Kecamatan Banguntapan.

Suhu udara rata-rata di Yogyakarta tahun 2011 berkisar antara 17,5°C – 39,8°C. Kelembaban udara tercatat minimum 31% dan maksimum 97%, tekanan udara antara 986,4 – 1001,6 mb dengan arah angin antara 1 - 360 derajat dan kecepatan angin antara 0,0 - 18 knot. Curah hujan per hari tahun 2011 mencapai maksimum 1 mm

dengan hari hujan per bulan sebanyak 29 kali. (BAPEDA Yogyakarta, 2012)

### **3. Kondisi Penduduk**

Wilayah penelitian ini berada di seluruh kecamatan Kota Yogyakarta, sebagian kecamatan di Kabupaten Sleman dan satu kecamatan di Kabupaten Bantul. Berikut tabel data jumlah penduduk di wilayah penelitian.

**Tabel 12. Data Jumlah Penduduk Wilayah Penelitian Berdasarkan Kecamatan.**

No	Kecamatan	Laki-Laki	F (%)	Perempuan	F (%)	Jumlah	Rasio Jumlah laki-laki dan perempuan
1	Mlati	52.486	51,05	50.326	48,95	102.812	104,29
2	Ngaglik	52.422	50,20	52.008	49,80	104.430	100,08
3	Depok	94.349	51,64	88.356	40,36	182.705	106,78
4	Berbah	25.659	49,45	26.240	50,55	51.889	97,79
5	Kalasan	38.518	49,62	39.107	50,38	77.625	98,49
6	Prambanan	23.152	49,14	23.963	50,86	47.115	96,62
7	Mantijeron	15.265	48,58	16.156	51,42	31.421	94,49
8	Kraton	8.370	47,67	9.187	52,33	17.557	91,11
9	Mergangsan	14.446	49,07	14.991	50,93	29.437	96,36
10	Umbulharjo	37.298	48,36	39.829	51,64	77.127	93,64
11	Kotagede	15.593	49,81	15.715	50,19	31.308	99,22
12	Gondokusuman	22.027	48,39	23.493	51,61	45.517	93,76
13	Danurejan	9.065	49,18	9.368	50,52	18.433	96,77
14	Pakualaman	4.539	48,48	4.823	51,52	9.362	95,11
15	Gondomanan	6.125	46,78	6.968	53,22	13.093	87,90
16	Ngampilan	7.638	46,57	8.763	53,43	16.401	87,16
17	Wirobrajan	12.634	50,61	12.328	49,39	24.962	102,48
18	Gedongtengen	8.218	47,59	9.052	52,41	17.270	90,79
19	Jetis	11.508	48,82	12.062	51,18	23.570	95,41
20	Tegalrejo	17.352	49,44	17.744	50,56	35.096	97,79
21	Banguntapan	62.127	50,71	60.383	49,29	122.510	102,89
<b>Jumlah</b>		<b>538.791</b>		<b>540.862</b>		<b>1.079.640</b>	

Sumber : Sleman Dalam Angka, 2012

Kota Yogyakarta Dalam Angka, 2012

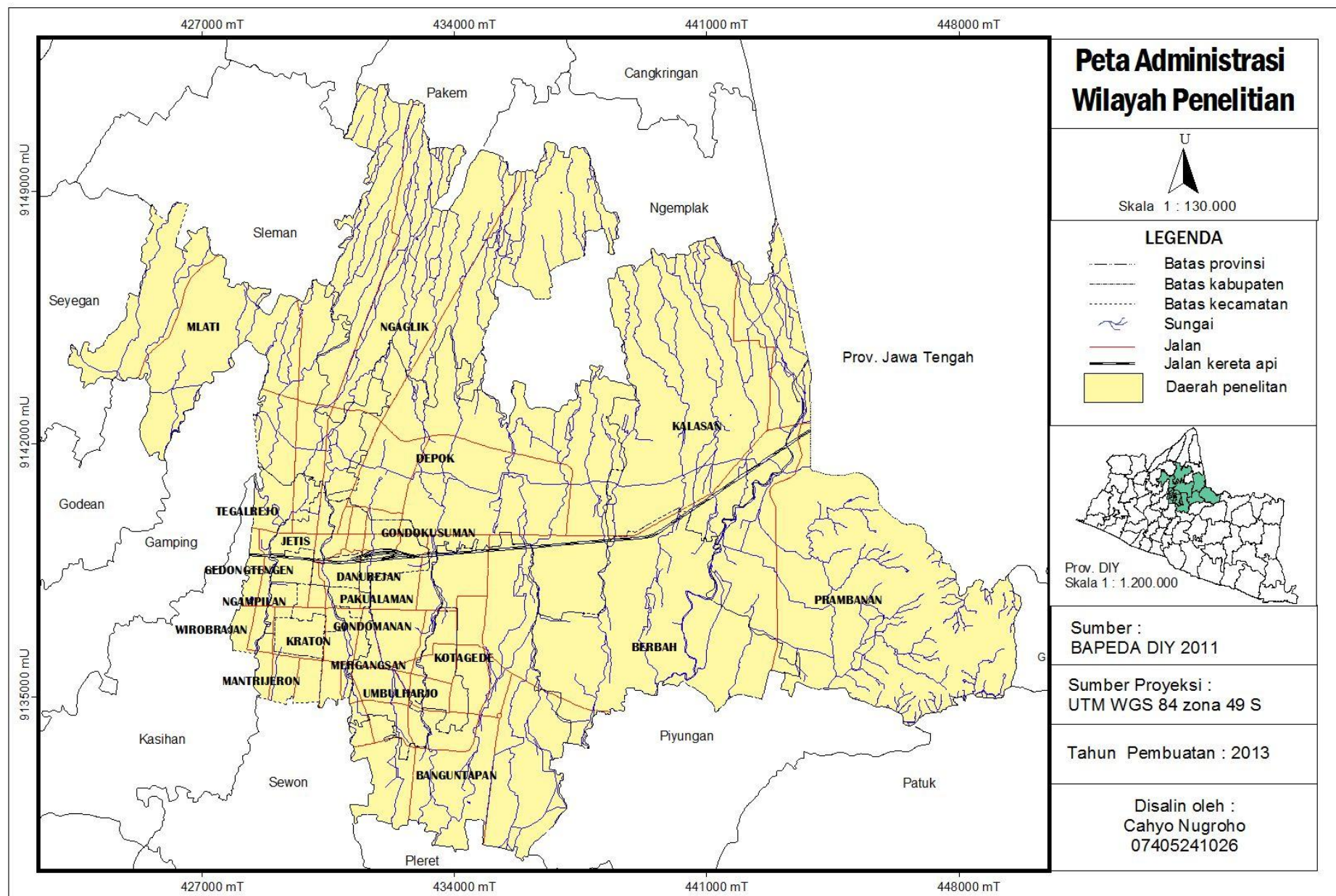
Bantul Dalam Angka, 2012

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di wilayah penelitian ini berjumlah 1.079.640 jiwa. Jumlah penduduk laki-laki sebanyak 538.791 jiwa sedangkan jumlah penduduk perempuan sebanyak 540.862 jiwa. Jumlah penduduk di wilayah penelitian ini berjumlah 1.079.640 jiwa dengan luas wilayah 263,66 km<sup>2</sup> sehingga kepadatan penduduknya adalah 4095 jiwa/km<sup>2</sup>.

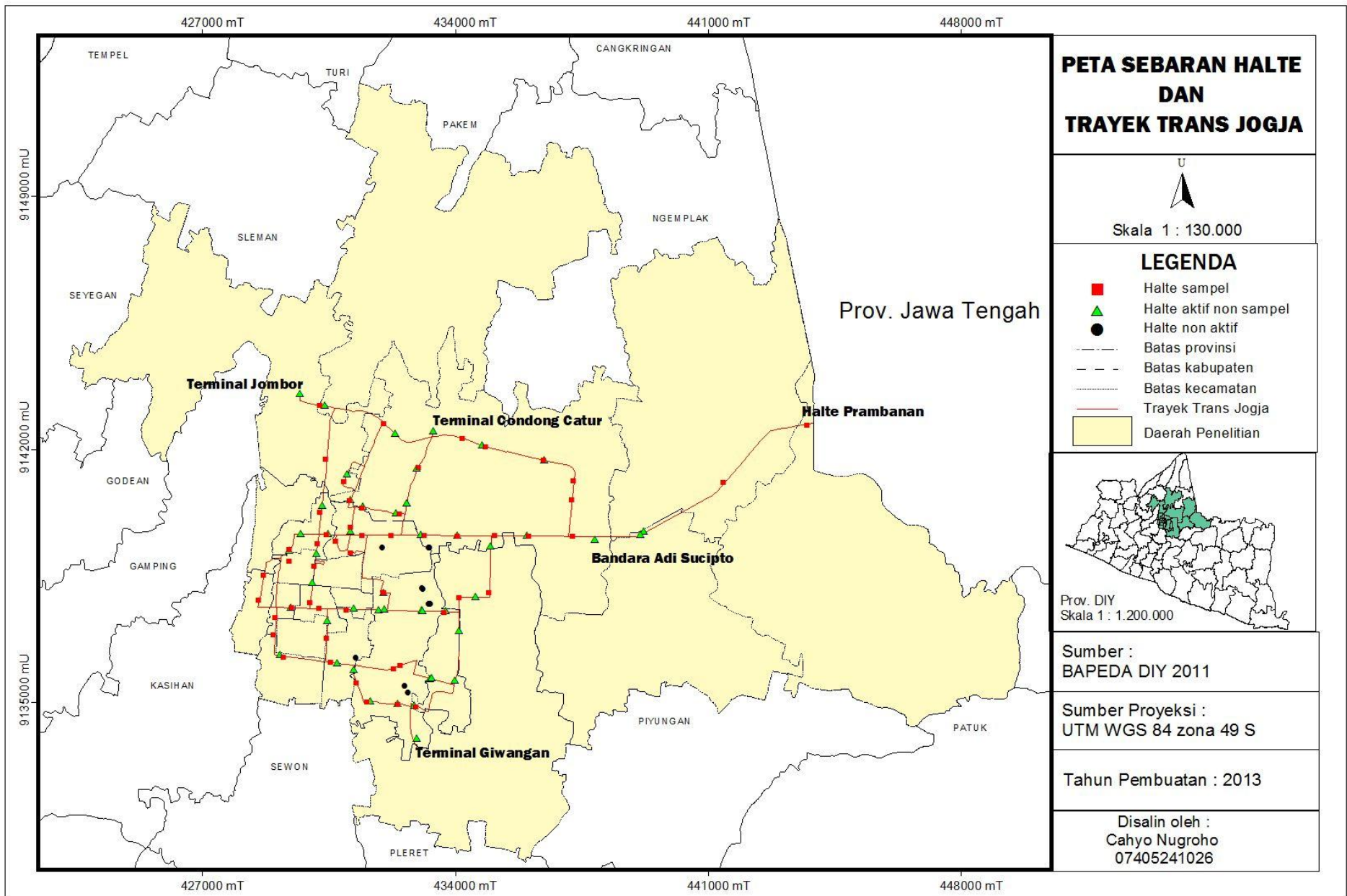
#### **4. Kondisi Transportasi**

Sistem transportasi yang berkembang di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta adalah transportasi darat. Perkembangan transportasi darat khususnya kendaraan bermotor (pribadi) didominasi oleh sepeda motor yang mencapai 87,51% disusul mobil penumpang 8,49%. Angkutan umum hanya 0,85 % dan selebihnya kendaraan barang (3,11%). Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor rata-rata 9,87 % pertahun, dan untuk kendaraan pribadi mencapai 28 % pertahun.

Lalu lintas angkutan jalan telah memiliki 2 terminal tipe A yang terletak di Kota Yogyakarta (Giwangan) dan di Kabupaten Gunungkidul (Wonosari). Terminal tipe A akan dibangun di Kabupaten Kulon Progo. Angkutan perkotaan DIY dikelola oleh Pemerintah Provinsi karena daerah operasionalnya melayani tiga wilayah administrasi yaitu Kabupaten Sleman, Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul. (BAPEDA Provinsi DI Yogyakarta, 2010).



**Gambar 2. Peta Administrasi Wilayah Penelitian**



**Gambar 3. Peta Sebaran Halte dan Trayek Trans Jogja**

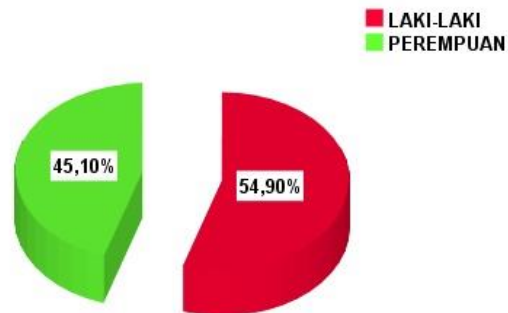
## B. Hasil Penelitian

### 1. Analisis Deskriptif

#### a. Karakteristik responden

##### 1) Jenis kelamin

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. hasil analisa data dengan menggunakan *PASW statistics 18* diperoleh hasil bahwa responden laki-laki berjumlah 56 orang sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 46 orang. Berikut *pie chart* distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.



**Gambar 4. *Pie Chart* Distribsi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

*Pie chart* di atas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 54,90 % dan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 45,10 %.



## 2) Umur

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang.

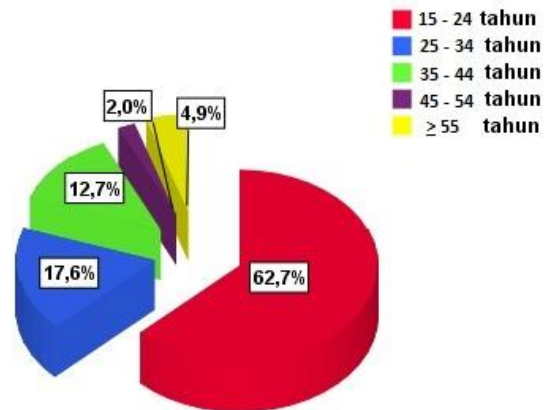
Berikut tabel sebaran distribusi frekuensi responden berdasarkan umur.

**Tabel 13. Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Frekuensi	F relatif (%)
1	15 – 24	64	62,7
2	25 – 34	18	17,6
3	35 – 44	13	12,7
4	45 – 54	2	2,0
5	≥ 55	5	4,9
<b>Total</b>		102	100

Sumber : Data Primer 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari rentang umur 15 – 24 tahun berjumlah 64 orang . Responden berasal dari rentang umur 25 – 34 tahun berjumlah 18 orang, responden berasal dari rentang umur 35 – 44 tahun berjumlah 13 orang , pengguna berasal dari rentang umur 45 – 54 tahun berjumlah 2 orang dan responden berumur sama atau lebih dari 55 tahun berjumlah 5 orang. Berdasarkan tabel di atas dapat digambarkan melalui *pie chart* berikut.



**Gambar 5. *Pie Chart* Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur**

*Pie chart* di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari rentang umur 15 – 24 tahun sebesar 62,7 %. Responden berasal dari rentang umur 25 – 34 tahun sebesar 17,6 %, responden berasal dari rentang umur 35 – 44 tahun sebesar 12,7 %, pengguna berasal dari rentang umur 45 – 54 tahun sebesar 2 % dan responden berumur sama atau lebih dari 55 tahun sebesar 4,9 %.

### **3) Pekerjaan**

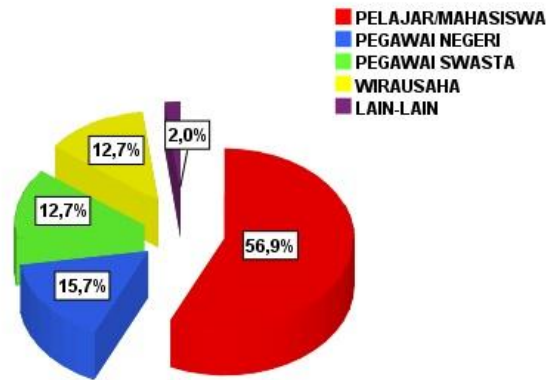
Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Berikut tabel sebaran distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pekerjaan.

**Tabel 14. Distribusi Frekuensi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	F relatif (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	58	56,9
2	TNI/POLRI	0	0,0
3	Pegawai Negeri	16	15,7
4	Pegawai Swasta	13	12,7
5	Wirausaha	13	12,7
6	Lain-lain	2	2,0
Total		102	100

Sumber : Data Primer 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pelajar atau mahasiswa berjumlah 58 orang. Responden berprofesi sebagai pegawai negeri berjumlah 16 orang, responden berprofesi sebagai pegawai swasta berjumlah 13 orang, responden berprofesi sebagai wirausaha berjumlah 13 orang, responden berprofesi sebagai lain-lain berjumlah 2 orang dan tidak ada responden yang berprofesi sebagai TNI maupun Polri. Berdasarkan tabel di atas dapat digambarkan dalam gambar *pie chart* berikut.



**Gambar 6. *Pie chart* Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

*Pie chart* di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pelajar atau mahasiswa sebesar 56,9%. Responden berprofesi sebagai pegawai negeri sebesar 15,7%, responden berprofesi sebagai pegawai swasta sebesar 12,7%, responden berprofesi sebagai wirausaha sebesar 12,7% , responden berprofesi lain-lain sebesar 2% dan tidak ada responden yang berprofesi sebagai TNI maupun Polri.

#### **4) Pendapatan**

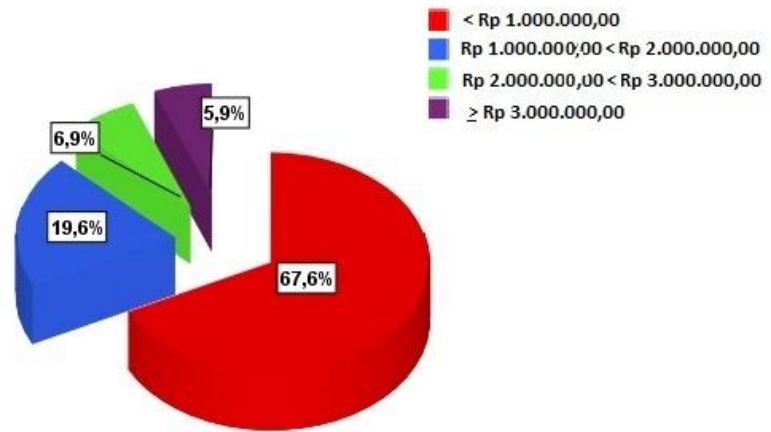
Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Berikut tabel sebaran distribusi frekuensi responden berdasarkan pendapatan.

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Data Responden  
Berdasarkan Pendapatan**

No	Pendapatan	Frekuensi	F relatif (%)
1	< Rp. 1.000.000,00	69	67,6
2	Rp 1.000.000,00 < Rp 2.000.000,00	20	19,6
3	Rp 2.000.000,00 < Rp 3.000.000,00	7	6,9
4	$\geq$ Rp 3.000.000,00	6	5,9
Total		102	100

Sumber : Data Primer 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan kurang dari Rp. 1.000.000,00 berjumlah 69 orang. Responden memiliki pendapatan antara Rp 1.000.001,00 hingga kurang dari Rp 2.000.000,00 berjumlah 20 orang, responden memiliki pendapatan antara Rp 2.000.000,00 hingga kurang dari Rp 3.000.000,00 berjumlah 7 orang % dan responden memiliki pendapatan sama atau lebih besar dari Rp 3.000.000,00 berjumlah 6 orang. Berdasarkan tabel di atas dapat digambarkan melalui *pie chart* berikut.



**Gambar 7. *Pie chart* Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan**

*Pie chart* di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan < Rp. 1.000.000,00 sebesar 67,6 %. Responden memiliki pendapatan antara Rp 1.000.000,00 hingga kurang dari Rp 2.000.000,00 sebesar 19,6 %, responden memiliki pendapatan antara Rp 2.000.000,00 hingga kurang dari Rp 3.000.000,00 sebesar 6,9 % dan responden memiliki pendapatan sama atau lebih besar dari Rp 3.000.000,00 sebesar 5,9 %.

## b. Deskripsi kategori variabel

### 1) Aksesibilitas halte

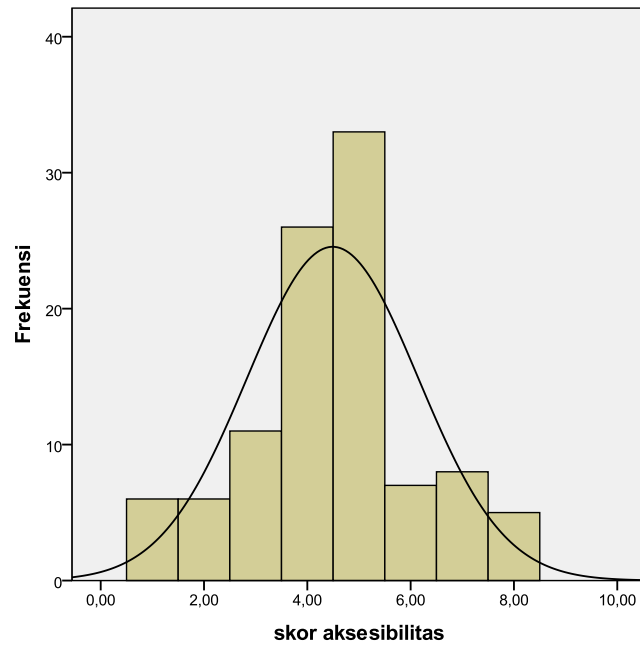
Hasil analisis deskriptif pada variabel aksesibilitas halte diperoleh nilai minimum sebesar 12,00 dan nilai maksimum sebesar 22,00 sehingga diketahui selisih sebesar 10,00. Nilai mean sebesar 16,8333, nilai standar deviasi sebesar 2,14837 dan modus adalah 16,00. Sebaran frekuensi data skor variabel aksesibilitas halte dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 16. Distribusi Frekuensi Skor Aksesibilitas Halte.**

No	Interval	frekuensi
1	12,00 – 13,24	6
2	13,25 – 14,49	6
3	14,50 – 15,74	11
4	15,75 – 16,99	26
5	17,00 – 18,24	33
6	18,25 – 19,40	7
7	19,50 – 20,74	8
8	20,75 - 22,00	5
<b>Total</b>		102

Sumber : Data Primer 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa interval data 17,00 – 18,25 memiliki frekuensi tertinggi yaitu 33 sedangkan interval data 20,75 – 22,00 memiliki frekuensi terendah yaitu 5. Tabel distribusi frekuensi skor variabel aksesibilitas halte dapat digambarkan dalam histogram berikut ini.



**Gambar 8. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Aksesibilitas Halte**

Histogram di atas menunjukkan bahwa distribusi data normal karena sebaran data mengikuti kurva normal. Selanjutnya diidentifikasi kategorisasi variabel dengan menggunakan mean ideal dan standar deviasi ideal. Nilai mean ideal sebesar 15 dan standar deviasi ideal 3. Batas atas adalah 18 dan batas bawah adalah 12. Berikut ini tabel distribusi kategori variabel aksesibilitas halte.

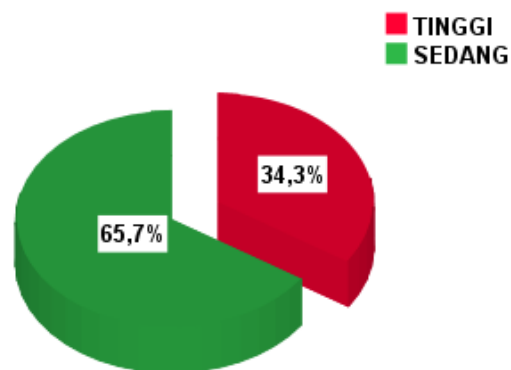


**Tabel 17. Kategorisasi Skor Aksesibilitas Halte**

No	Interval kelas	f	F relative (%)	keterangan
1	$X \geq 18$	35	34,3	tinggi
2	$12 \leq X < 18$	67	65,7	sedang
3	$X < 12$	0	0	rendah
Total		102	100	

Sumber : Data Primer 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap variabel aksesibilitas halte dalam kategori sedang yaitu sebesar 67 orang. Responden memberikan penilaian terhadap variabel aksesibilitas halte dalam kategori tinggi berjumlah 35 orang. Berdasarkan tabel di atas dapat digambarkan melalui *pie chart* berikut ini.

**Gambar 9. Pie chart Kategorisasi Skor Aksesibilitas halte**

*Pie chart* di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap variabel aksesibilitas halte dalam kategori sedang yaitu sebesar 65,7 %. Responden memberikan penilaian terhadap variabel aksesibilitas halte dalam kategori tinggi sebesar 34,3 %.

## 2) Kualitas pelayanan

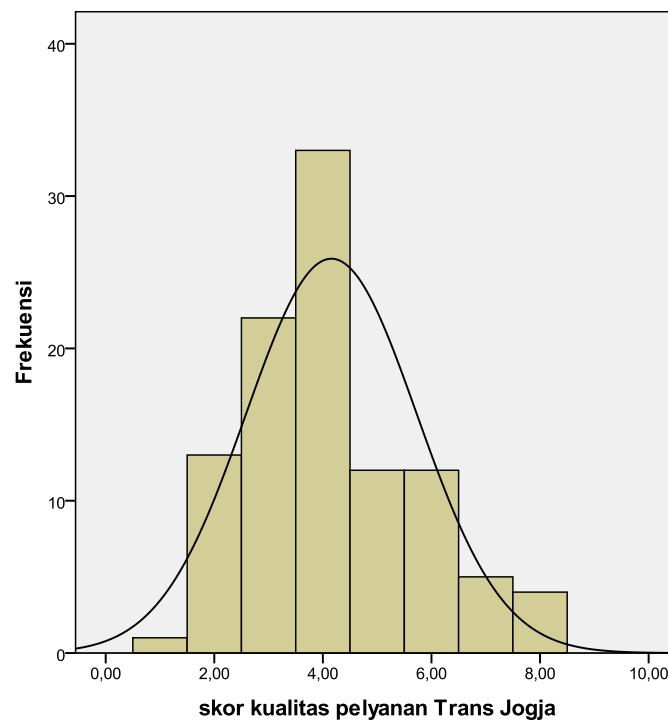
Hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai maksimum sebesar 107 dan nilai minimum sebesar 61 sehingga diketahui selisih sebesar 46. Nilai mean sebesar 81,764, nilai standar deviasi sebesar 9,09921 dan nilai modus adalah 79,00. Sebaran frekuensi data skor kualitas pelayanan Trans Jogja dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 18. Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan Trans Jogja**

No	Interval	frekuensi
1	61 – 66,7	1
2	66,8 – 72,5	13
3	72,6 - 78,3	22
4	78,4 – 84,1	33
5	84,2 – 89,9	12
6	90 – 95,7	12
7	95,8 – 101,5	5
8	101,6 - 107	4
<b>Total</b>		102

Sumber : Data Primer 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa interval data 78,4 – 84,1 mempunyai frekuensi tertinggi yaitu 33 sedangkan interval data 61 – 66,7 mempunyai frekuensi terendah yaitu 1. Tabel distribusi frekuensi skor kualitas pelayanan Trans Jogja di atas dapat digambarkan dalam histogram berikut ini.



**Gambar 10. Histogram Distribusi frekuensi Skor Kualitas Pelayanan Trans Jogja**

Histogram di atas menunjukkan bahwa distribusi data normal karena mengikuti kurva normal. Selanjutnya data skor kualitas pelayanan Trans Jogja dikategorikan dengan menggunakan skor rerata ideal ( $Mean_i$ ) dan simpangan baku

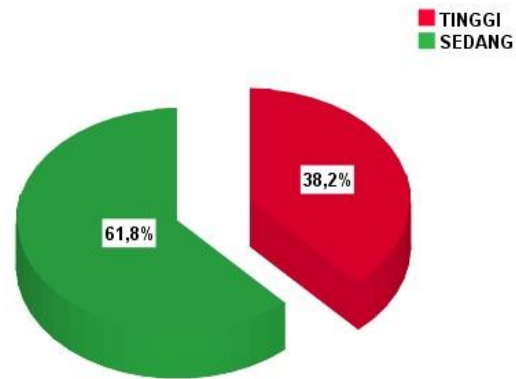
ideal ( $SD_i$ ). Hasil kategorisasi skor kualitas pelayanan Trans Jogja dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 19. Kategorisasi Skor Kualitas Pelayanan Trans Jogja**

No	Interval kelas	F	F relative (%) k	keterangan
1	$X \geq 70$	39	38,2	tinggi
2	$42 \leq X < 70$	63	61,8	sedang
3	$X < 42$	0	0	rendah
Total		102	100	

Sumber : Data Primer 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan dalam kategori sedang berjumlah 63 orang. Responden memberikan penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan dalam kategori tinggi berjumlah 39 orang. Berdasarkan tabel di atas dapat digambarkan melalui *pie chart* berikut ini.



**Gambar 11. *Pie chart* Kategorisasi Skor Kualitas Pelayanan Trans Jogja**

*Pie chart* di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan dalam kategori sedang sebesar 61,8 %. Responden memberikan penilaian terhadap variabel kualitas pelayanan dalam kategori tinggi sebesar 38,2 %.

### **3) Keputusan pengguna**

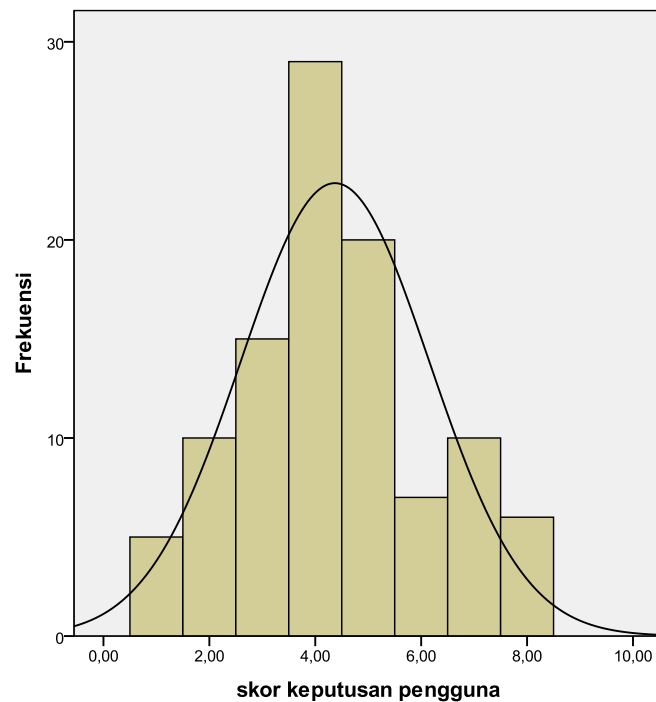
Hasil analisis deskriptif pada variabel keputusan pengguna diperoleh nilai maksimum sebesar 40 dan nilai minimum sebesar 23 sehingga diketahui selisih sebesar 17, nilai mean sebesar 31,2745, nilai standar deviasi sebesar 3,76581 dan modus adalah 30. Sebaran frekuensi data skor keputusan pengguna dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 20. Distribusi Frekuensi Skor Keputusan Pengguna**

No	interval	frekuensi
1	23,0 – 25,0	5
2	25,1 – 27,1	10
3	27,2 – 29,2	15
4	29,3 - 31,3	29
5	31,4 – 33,4	20
6	33,5 – 35,5	7
7	35,6 – 37,6	10
8	37,7 – 40,0	6
<b>Total</b>		102

Sumber : Data Primer 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa interval data 29,3 – 31,3 mempunyai frekuensi tertinggi yaitu 29 sedangkan interval data 23,0 – 25,0 mempunyai frekuensi terendah yaitu 5. Tabel distribusi frekuensi skor keputusan pengguna di atas dapat digambarkan dalam histogram berikut ini.



**Gambar 12. Histogram Distribusi frekuensi Skor Keputusan Pengguna**

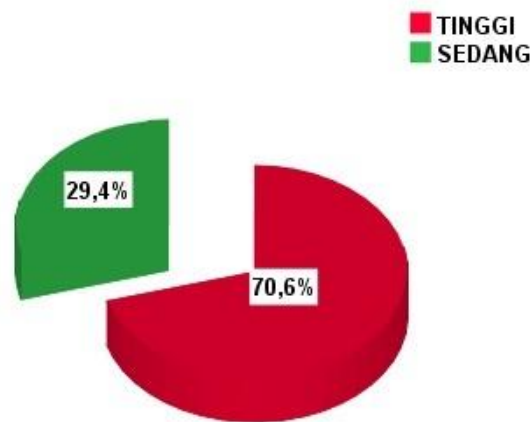
Histogram di atas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal karena mengikuti kurva normal. Selanjutnya data keputusan pengguna dikategorikan dengan menggunakan skor rerata ideal ( $Mean_i$ ) dan simpangan baku ideal ( $SD_i$ ). Hasil kategorisasi dapat dilihat pada tabel 26.

**Tabel 21. Kategorisasi Skor Keputusan Pengguna**

No	Interval kelas	F	F relative (%) k	keterangan
1	$X \geq 30$	72	70,6	tinggi
2	$20 \leq X < 30$	30	29,4	sedang
3	$X < 20$	0	0	rendah
Total		102	100	

Sumber : Data Primer 2012

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap variabel keputusan pengguna dalam kategori tinggi berjumlah 72 orang. Responden memberikan penilaian terhadap variabel keputusan pengguna dalam kategori sedang berjumlah 30 orang. Berdasarkan tabel di atas dapat digambarkan melalui *pie chart* berikut ini.



**Gambar 13. *Pie chart* Kategorisasi Skor Keputusan Pengguna**

*Pie chart* di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap variabel keputusan pengguna dalam kategori tinggi sebesar 70,6 %. Responden memberikan penilaian terhadap variabel keputusan pengguna dalam kategori sedang sebesar 29,4 %.



### c. Deskripsi indikator variabel

#### 1) Deskripsi indikator aksesibilitas halte

##### a) Jarak

Data mengenai indikator jarak yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 2 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator jarak diperoleh hasil 5. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 1. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator jarak.

**Tabel 22. Kategorisasi indikator jarak**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	72	70,5
2	Sedang	28	27,5
3	Rendah	2	2,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator jarak berjumlah 72 orang atau 70,6 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap

indikator jarak berjumlah 28 orang atau 27,5 %. Responden memberikan penilaian rendah terhadap indikator jarak berjumlah 2 orang atau 2 %. Mayoritas responden memberikan penilaian indikator jarak dalam kategori tinggi yang berarti responden menempuh jarak yang dekat untuk mencapai halte Trans Jogja.

**b) Waktu tempuh**

Data mengenai indikator jarak yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 1 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator jarak diperoleh hasil 4. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 1. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator waktu tempuh.

**Tabel 23. Kategorisasi indikator waktu tempuh**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	81	79,4
2	Sedang	21	20,6
3	Rendah	0	0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap waktu tempuh berjumlah 81 orang atau 79,4 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap waktu tempuh berjumlah 21 orang atau 20,6 %. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator waktu tempuh yang berarti responden tidak membutuhkan waktu lama untuk mencapai halte Trans Jogja.

#### c) Biaya

Data mengenai indikator biaya yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 1 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator biaya diperoleh hasil 2,5 Standar deviasi

ideal diperoleh hasil 0,5. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator biaya.

**Tabel 24. Kategorisasi indikator biaya**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	98	96,1
2	Sedang	4	3,9
3	Rendah	0	0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator biaya berjumlah 98 orang atau 96,1 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator biaya berjumlah 4 orang atau 3,9 %. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator biaya yang berarti biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan layanan Trans Jogja sudah tepat.

#### **d) Intensitas**

Data mengenai indikator intensitas yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 1 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} +$

$X_{\min}$ ) dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = 1/6 (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator intensitas diperoleh hasil 2,5. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 0,5. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator intensitas.

**Tabel 25. Kategorisasi indikator intensitas**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	90	88,2
2	Sedang	11	10,8
3	Rendah	1	1,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator intensitas berjumlah 90 orang atau 88,2 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator intensitas berjumlah 11 orang atau 10,8 %. Responden memberikan penilaian rendah terhadap indikator intensitas berjumlah 1 orang atau 1 %. Mayoritas responden memberikan penilaian indikator intensitas dalam kategori tinggi yang berarti responden mudah menjumpai halte Trans Jogja di kawasan fasilitas-fasilitas publik.

### e) Pendapatan

Data mengenai indikator pendapatan yang diperoleh melalui kuesioner di bagian karakteristik responden dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator pendapatan diperoleh hasil 2,5. Standar deviasi ideal indikator pendapatan diperoleh hasil 0,5. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator pendapatan.

**Tabel 26. Kategorisasi indikator pendapatan**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	13	12,7
2	Sedang	20	19,6
3	Rendah	69	67,6
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden mempunyai pendapatan tinggi berjumlah 13 orang atau 12,7 %. Responden mempunyai pendapatan sedang berjumlah 20 orang atau 19,7 %. Responden mempunyai penghasilan

rendah berjumlah 69 orang atau 67,6 %. Mayoritas responden mempunyai pendapatan rendah.

## 2) Deskripsi indikator kualitas pelayanan

### a) Keamanan

Data mengenai indikator keamanan yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 8 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator keamanan diperoleh hasil 20. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 4. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator keamanan.

**Tabel 27. Kategorisasi indikator keamanan**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	58	56,9
2	Sedang	44	43,1
3	Rendah	0	0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator keamanan berjumlah 58 orang atau

56,9 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator keamanan berjumlah 44 orang atau 43,1 %. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator keamanan . Hal tersebut mengindikasikan bahwa keamanan baik di dalam halte dan bus Trans Jogja sudah baik.

**b) Keselamatan**

Data mengenai indikator keselamatan yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 4 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas , mean ideal indikator keselamatan diperoleh hasil 10. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 2. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator keselamatan.



**Tabel 28. Kategorisasi indikator keselamatan**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	48	47,0
2	Sedang	52	51,0
3	Rendah	2	2,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator keselamatan berjumlah 48 orang atau 47 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator keselamatan berjumlah 52 orang atau 51 %. Responden memberikan penilaian rendah terhadap indikator keselamatan berjumlah 2 orang atau 2 %. Mayoritas responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator keselamatan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa keselamatan baik di dalam halte dan bus Trans Jogja cukup baik dan perlu ditingkatkan.

**c) Kenyamanan**

Data mengenai indikator kenyamanan yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 5 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} +$

$X_{\min}$ ) dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = 1/6 (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator kenyamanan diperoleh hasil 12,5. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 2,5. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator kenyamanan

**Tabel 29. Kategorisasi indikator kenyamanan**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	41	40,2
2	Sedang	59	57,8
3	Rendah	2	2,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator kenyamanan berjumlah 41 orang atau 40,2 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator kenyamanan berjumlah 59 orang atau 57,8 %. Responden memberikan penilaian rendah terhadap indikator kenyamanan berjumlah 2 orang atau 2 %. Mayoritas responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator kenyamanan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kenyamanan di dalam halte dan bus Trans Jogja cukup baik dan perlu ditingkatkan.

**d) Keterjangkauan**

Data mengenai indikator keterjangkauan yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 2 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator keterjangkauan diperoleh hasil 5. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 1. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator keterjangkauan.

**Tabel 30. Kategorisasi indikator keterjangkauan**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	63	61,8
2	Sedang	38	37,2
3	Rendah	1	1,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator keterjangkauan berjumlah 63 orang atau 61,8 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator keterjangkauan berjumlah 38 orang atau 37,2 %. Responden memberikan penilaian rendah

terhadap indikator keterjangkauan berjumlah 1 orang atau 1 %. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator keterjangkauan . Hal tersebut mengindikasikan bahwa responden mudah melakukan perpindahan antar halte dan ketersediaan trayek pengumpan sudah baik .

**e) Kesetaraan**

Data mengenai indikator kesetaraan yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 2 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas , mean ideal indikator kesetaraan diperoleh hasil 6. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 1. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 5. Berikut tabel kategorisasi indikator kesetaraan.

**Tabel 31. Kategorisasi indikator kesetaraan**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	40	39,2
2	Sedang	59	57,9
3	Rendah	3	2,9
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator kesetaraan berjumlah 40 orang atau 39,2 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator kesetaraan berjumlah 59 orang atau 57,9 %. Responden memberikan penilaian rendah terhadap indikator kesetaraan berjumlah 3 orang atau 2,9 %. Mayoritas responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator kesetaraan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan Trans Jogja cukup baik dalam mengakomodasi penumpang yang berkebutuhan khusus seperti penyandang difabel, anak-anak, ibu hamil dan manula namun perlu ditingkatkan.

#### **f) Keteraturan**

Data mengenai indikator keteraturan yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 7 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan

nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator keteraturan diperoleh hasil 17,5. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 3,5. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator keteraturan.

**Tabel 32. Kategorisasi indikator keteraturan**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	80	78,4
2	Sedang	20	19,6
3	Rendah	2	2,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator keteraturan berjumlah 80 orang atau 78,4 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator keteraturan berjumlah 20 orang atau 19,6 %. Responden memberikan penilaian rendah terhadap indikator keteraturan berjumlah 2 orang atau 2 %. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator keteraturan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa keteraturan dalam pelayanan Trans Jogja sudah baik.

### 3) Deskripsi indikator keputusan pengguna

#### a) Pengenalan kebutuhan

Data mengenai indikator pengenalan yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 2 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator pengenalan kebutuhan diperoleh hasil 5. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 1. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator pengenalan kebutuhan.

**Tabel 33. Kategorisasi indikator pengenalan kebutuhan**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	97	95,1
2	Sedang	5	4,9
3	Rendah	0	0,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator pengenalan kebutuhan berjumlah

97 orang atau 95,1 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator pengenalan kebutuhan berjumlah 5 orang atau 4,9 %. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator pengenalan kebutuhan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa Trans Jogja telah menjadi alat pemenuhan kebutuhan transportasi.

**b) Pencarian informasi**

Data mengenai indikator pencarian informasi yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 2 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator pencarian informasi diperoleh hasil 5. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 1. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator pencarian informasi.



**Tabel 34. Kategorisasi indikator pencarian informasi**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	81	79,4
2	Sedang	21	20,6
3	Rendah	0	0,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator pencarian informasi berjumlah 81 orang atau 79,4 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator pencarian informasi berjumlah 21 orang atau 20,6 %. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator pencarian informasi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa informasi tentang Trans Jogja mudah sdidapatkan.

**c) Evaluasi alternatif**

Data mengenai indikator evaluasi alternatif yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 1 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus

$SD_i = 1/6 (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas , mean ideal indikator evaluasi alternatif diperoleh hasil 2,5. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 0,5. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator evaluasi alternatif.

**Tabel 35. Kategorisasi indikator evaluasi alternatif**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	98	96,1
2	Sedang	4	3,9
3	Rendah	0	0,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator evaluasi alternatif berjumlah 98 orang atau 96,1 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator evaluasi alternatif berjumlah 4 orang atau 3,9 %. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator evaluasi alternatif. Hal tersebut mengindikasikan bahwa Trans Jogja lebih unggul daripada angkutan massal perkotaan lainnya

#### **d) Keputusan pembelian**

Data mengenai indikator keputusan pembelian yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 2 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang.

Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator keputusan pembelian diperoleh hasil 5. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 1. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator keputusan pembelian.

**Tabel 36. Kategorisasi keputusan pembelian**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	81	79,4
2	Sedang	21	20,6
3	Rendah	0	0,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator keputusan pembelian berjumlah 81 orang atau 79,4 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator keputusan pembelian berjumlah 21 orang atau 20,6 %. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator keputusan pembelian. Hal tersebut mengindikasikan

bahwa menggunakan Trans Jogja merupakan langkah yang tepat dalam rangka pemenuhan kebutuhan transportasi.

**e) Hasil**

Data mengenai indikator hasil yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari 3 butir pertanyaan dengan jumlah responden 102 orang. Kategorisasi jawaban responden dengan menggunakan nilai rata-rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$  dan standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . Berdasarkan acuan di atas, mean ideal indikator hasil diperoleh hasil 7,5. Standar deviasi ideal diperoleh hasil 1,5. Penghitungan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6. Berikut tabel kategorisasi indikator hasil

**Tabel 37. Kategorisasi indikator hasil**

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	75	73,5
2	Sedang	25	24,5
3	Rendah	2	2,0
	Total	102	100,0

Sumber : Data primer, 2012

Responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator hasil berjumlah 75 orang atau 73,5 %. Responden memberikan penilaian sedang terhadap indikator hasil berjumlah 25 orang atau 24,5 %. Responden memberikan penilaian rendah berjumlah 2 orang atau 2 %. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap indikator hasil . Hal tersebut mengindikasikan bahwa Trans Jogja telah memenuhi harapan responden akan alat transportasi massal perkotaan yang aman, nyaman, andal, terjangkau dan ramah lingkungan.

**d. Tabulasi silang karakteristik responden dengan kategori variabel**

**1.) Tabulasi silang karakteristik responden dengan aksesibilitas halte**

**a) Jenis kelamin dengan aksesibilitas halte**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 56 orang sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 46 orang. Responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 35 orang. Responden yang memberikan

penilaian sedang terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 67 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian sedang terhadap variabel aksesibilitas halte.

Responden berjenis kelamin laki-laki memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 18 orang dan 38 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Responden berjenis kelamin perempuan memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 17 orang dan 29 orang lainnya memberikan penilaian sedang.

**b) Umur dengan aksesibilitas halte**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden dibagi menjadi 5 kelompok berdasarkan usia. Kelompok pertama berdasarkan rentang usia 15 – 24 tahun dengan jumlah 64 orang. Kelompok kedua berdasarkan rentang usia 25 – 34 tahun dengan jumlah 18 orang. Kelompok ketiga berdasarkan rentang usia 35 – 44 tahun dengan jumlah 13 orang. Kelompok keempat berdasarkan rentang usia 45 – 54 tahun dengan jumlah 2 orang dan yang terakhir kelompok lima berdasarkan rentang usia  $\geq 55$  tahun dengan jumlah 5 orang. Responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas

halte berjumlah 35 orang. Responden yang memberikan penilaian sedang terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 67 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian sedang terhadap variabel aksesibilitas halte. Berikut tabel tabulasi silang umur dengan aksesibilitas halte.

**Tabel 38. Tabulasi silang umur dengan aksesibilitas halte**

No	Umur	Aksesibilitas Halte		Total
		Tinggi	Sedang	
1	15 – 24	17	47	64
2	25 – 34	8	10	18
3	35 – 44	6	7	13
4	45 – 54	1	1	2
5	≥ 55	3	2	5
	Total	35	67	102

Sumber : Data Primer, 2012

Kelompok pertama memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 17 orang dan 47 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok kedua memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 8 orang dan 10 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok ketiga memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 6 orang dan 7 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok keempat

memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 1 orang dan 1 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok kelima memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 3 orang dan 2 orang lainnya memberikan penilaian sedang.

**c) Pekerjaan dengan aksesibilitas halte**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden penelitian terbagi menjadi lima kelompok. Kelompok pertama adalah responden berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa berjumlah 58 orang. Kelompok kedua adalah responden yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil (PNS) berjumlah 16 orang. Kelompok ketiga adalah responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta berjumlah 13 orang. Kelompok keempat adalah responden yang berprofesi sebagai wirausaha berjumlah 13 orang dan yang terakhir kelompok kelima adalah responden yang berprofesi sebagai lain-lain berjumlah 2 orang. Responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 35 orang. Responden yang memberikan penilaian sedang terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 67 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian sedang terhadap variabel



aksesibilitas halte. Berikut tabel tabulasi silang pekerjaan dengan aksesibilitas halte.

**Tabel 39. Tabulasi silang pekerjaan dengan aksesibilitas halte**

No	Pekerjaan	Aksesibilitas Halte		Total
		Tinggi	Sedang	
1	Pelajar/mahasiswa	10	48	58
2	PNS	9	7	16
3	Pegawasi swasta	9	4	13
4	Wirausaha	5	8	13
5	Lain-lain	2	0	2
	Total	35	67	102

Sumber : Data Primer, 2012

Kelompok pelajar atau mahasiswa memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 10 orang dan 48 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok PNS memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 9 orang dan 7 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok pegawai swasta memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 9 orang dan 4 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok wiausaha memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 5 orang dan 8 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok lain-lain

memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte.

**d) Pendapatan dengan aksesibilitas halte**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden terbagi menjadi 4 kelompok berdasarkan pendapatannya. Kelompok pertama adalah responden dengan pendapatan  $< \text{Rp. } 1.000.000,00$  berjumlah 69 orang. Kelompok kedua adalah responden dengan pendapatan  $\text{Rp. } 1.000.000,00 < \text{Rp. } 2.000.000,00$  berjumlah 20 orang. Kelompok ketiga adalah responden dengan pendapatan  $\text{Rp. } 2.000.000,00 < \text{Rp. } 3.000.000,00$  berjumlah 7 orang dan yang terakhir kelompok keempat adalah responden dengan pendapatan  $\geq \text{Rp. } 3.000.000,00$ .

**Tabel 40. Tabulasi silang pendapatan dengan aksesibilitas halte**

No	Pendapatan S	Aksesibilitas Halte		Total
		Tinggi	Sedang	
1	$< \text{Rp. } 1.000.000,00$	12	57	69
2	$\text{Rp. } 1.000.001,00 < \text{Rp. } 2.000.000,00$	10	10	20
3	$\text{Rp. } 2.000.001,00 < \text{Rp. } 3.000.000,00$	7	0	7
4	$\geq \text{Rp. } 3.000.000,00$	6	0	6
	Total	35	67	102

: Data Primer, 2012

Kelompok pertama memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 12 orang

dan 57 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok kedua memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte berjumlah 10 orang dan 10 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok ketiga dan keempat memberikan penilaian tinggi terhadap variabel aksesibilitas halte .

## **2.) Tabulasi silang karakteristik responden dengan kualitas pelayanan**

### **a) Jenis kelamin dengan kualitas pelayanan**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 56 orang sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 46 orang. Responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 39 orang. Responden yang memberikan penilaian sedang terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 63 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian sedang terhadap variabel kualitas pelayanan.

Responden berjenis kelamin laki-laki memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 22 orang dan 34 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Responden berjenis kelamin perempuan

memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas pelayanan berjumlah 17 orang dan 29 orang lainnya memberikan penilaian sedang.

**b) Umur dengan kualitas pelayanan**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden dibagi menjadi 5 kelompok berdasarkan usia. Kelompok pertama berdasarkan rentang usia 15 – 24 tahun dengan jumlah 64 orang. Kelompok kedua berdasarkan rentang usia 25 – 34 tahun dengan jumlah 18 orang. Kelompok ketiga berdasarkan rentang usia 35 – 44 tahun dengan jumlah 13 orang. Kelompok keempat berdasarkan rentang usia 45 – 54 tahun dengan jumlah 2 orang dan yang terakhir kelompok lima berdasarkan rentang usia  $\geq 55$  tahun dengan jumlah 5 orang. Responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 39 orang. Responden yang memberikan penilaian sedang terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 63 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian sedang terhadap variabel kualitas pelayanan. Berikut tabel tabulasi silang umur dengan kualitas pelayanan.

**Tabel 41. Tabulasi silang umur dengan kualitas pelayanan**

No	Umur	Kualitas Pelayanan		Total
		Tinggi	Sedang	
1	15 – 24	23	41	64
2	25 – 34	5	13	18
3	35 – 44	7	6	13
4	45 – 54	1	1	2
5	$\geq 55$	3	2	5
	Total	39	63	102

Sumber : Data Primer, 2012

Kelompok pertama memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 23 orang dan 41 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok kedua memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 5 orang dan 13 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok ketiga memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 7 orang dan 6 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok keempat memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 1 orang dan 1 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok kelima memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 3 orang dan 2 orang lainnya memberikan penilaian sedang.

**c) Pekerjaan dengan kualitas pelayanan**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden penelitian terbagi menjadi lima kelompok. Kelompok pertama adalah responden berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa berjumlah 58 orang. Kelompok kedua adalah responden yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil (PNS) berjumlah 16 orang. Kelompok ketiga adalah responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta berjumlah 13 orang. Kelompok keempat adalah responden yang berprofesi sebagai wirausaha berjumlah 13 orang dan yang terakhir kelompok kelima adalah responden yang berprofesi sebagai lain-lain berjumlah 2 orang. Responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 39 orang. Responden yang memberikan penilaian sedang terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 63 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian sedang terhadap variabel kualitas pelayanan. Berikut tabel tabulasi silang pekerjaan dengan kualitas pelayanan.

**Tabel 42. Tabulasi silang pekerjaan dengan kualitas pelayanan**

No	Pekerjaan	Kualitas Pelayanan		Total
		Tinggi	Sedang	
1	Pelajar/mahasiswa	19	39	58
2	PNS	7	9	16
3	Pegawasi swasta	6	7	13
4	Wirausaha	6	7	13
5	Lain-lain	1	1	2
	Total	39	63	102

Sumber : Data Primer, 2012

Kelompok pelajar atau mahasiswa memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 19 orang dan 39 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok PNS memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 7 orang dan 9 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok pegawai swasta memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 6 orang dan 7 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok wiausaha memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 6 orang dan 7 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok lain-lain memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas

pelayanan berjumlah 1 orang dan 1 orang lainnya memberikan penilaian sedang.

**d) Pendapatan dengan kualitas pelayanan**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden terbagi menjadi 4 kelompok berdasarkan pendapatannya. Kelompok pertama adalah responden dengan pendapatan  $< \text{Rp. } 1.000.000,00$  berjumlah 69 orang. Kelompok kedua adalah responden dengan pendapatan  $\text{Rp. } 1.000.000,00 < \text{Rp. } 2.000.000,00$  berjumlah 20 orang. Kelompok ketiga adalah responden dengan pendapatan  $\text{Rp. } 2.000.000,00 < \text{Rp. } 3.000.000,00$  berjumlah 7 orang dan yang terakhir kelompok keempat adalah responden dengan pendapatan  $\geq \text{Rp. } 3.000.000,00$  berjumlah 6 orang. Responden memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 39 orang. Responden memberikan penilaian sedang terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 63 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas pelayanan. Berikut tabel tabulasi silang pendapatan dengan kualitas pelayanan.



**Tabel 43. Tabulasi silang pendapatan dengan kualitas pelayanan**

No	Pendapatan	Kualitas Pelayanan		Total
		Tinggi	Sedang	
1	< Rp. 1.000.000,00	26	43	69
2	Rp. 1.000.000,00 < Rp. 2.000.000,00	9	11	20
3	Rp. 2.000.000,00 < Rp. 3.000.000,00	2	5	7
4	$\geq$ Rp. 3.000.000,00	2	4	6
	Total	39	63	102

Sumber : Data Primer,2012

Kelompok pertama memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 26 orang dan 43 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok kedua memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 9 orang dan 11 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok ketiga memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 2 orang dan 5 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok keempat memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan berjumlah 2 orang dan 4 orang lainnya memberikan penilaian sedang.

### **3.) Tabulasi silang karakteristik responden dengan keputusan pengguna**

#### **a) Jenis kelamin dengan keputusan pengguna**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 56 orang sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 46 orang. Responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 72 orang. Responden yang memberikan penilaian sedang terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 30 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna.

Responden berjenis kelamin laki-laki memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 37 orang dan 19 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Responden berjenis kelamin perempuan memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 35 orang dan 11 orang lainnya memberikan penilaian sedang.

#### **b) Umur dengan keputusan pengguna**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden dibagi menjadi 5 kelompok berdasarkan usia.

Kelompok pertama berdasarkan rentang usia 15 – 24 tahun dengan jumlah 64 orang. Kelompok kedua berdasarkan rentang usia 25 – 34 tahun dengan jumlah 18 orang. Kelompok ketiga berdasarkan rentang usia 35 – 44 tahun dengan jumlah 13 orang. Kelompok keempat berdasarkan rentang usia 45 – 54 tahun dengan jumlah 2 orang dan yang terakhir kelompok lima berdasarkan rentang usia  $\geq 55$  tahun dengan jumlah 5 orang. Responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 72 orang. Responden yang memberikan penilaian sedang terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 30 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna. Berikut tabel tabulasi silang umur dengan kualitas pelayanan.

**Tabel 44. Tabulasi silang umur dengan keputusan pengguna**

No	Umur	Keputusan Pengguna		Total
		Tinggi	Sedang	
1	15 – 24	43	21	64
2	25 – 34	14	4	18
3	35 – 44	10	3	13
4	45 – 54	2	0	2
5	$\geq 55$	3	2	5
	Total	72	30	102

Sumber : Data Primer, 2012

Kelompok pertama memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 43 orang dan 21 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok kedua memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 14 orang dan 4 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok ketiga memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 10 orang dan 3 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok keempat memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan. Kelompok kelima memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 3 orang dan 2 orang lainnya memberikan penilaian sedang.

**c) Pekerjaan dengan keputusan pengguna**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden penelitian terbagi menjadi lima kelompok. Kelompok pertama adalah responden berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa berjumlah 58 orang. Kelompok kedua adalah responden yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil (PNS) berjumlah 16 orang. Kelompok ketiga adalah responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta

berjumlah 13 orang. Kelompok keempat adalah responden yang berprofesi sebagai wirausaha berjumlah 13 orang dan yang terakhir kelompok kelima adalah responden yang berprofesi sebagai lain-lain berjumlah 2 orang. Responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 72 orang. Responden yang memberikan penilaian sedang terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 30 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna. Berikut tabel tabulasi silang pekerjaan dengan keputusan pengguna.

**Tabel 45. Tabulasi silang pekerjaan dengan keputusan pengguna**

No	Pekerjaan	Keputusan Pengguna		Total
		Tinggi	Sedang	
1	Pelajar/mahasiswa	40	18	58
2	PNS	10	6	16
3	Pegawasi swasta	10	3	13
4	Wirausaha	10	3	13
5	Lain-lain	2	0	2
	Total	72	30	102

Sumber : Data Primer, 2012

Kelompok pelajar atau mahasiswa memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 40 orang dan 18 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok PNS memberikan penilaian

tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 10 orang dan 6 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok pegawai swasta memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 10 orang dan 3 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok wirausaha memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 10 orang dan 3 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok lain-lain memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna.

**d) Pendapatan dengan keputusan pengguna**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 102 orang. Responden terbagi menjadi 4 kelompok berdasarkan pendapatannya. Kelompok pertama adalah responden dengan pendapatan  $< \text{Rp. } 1.000.000,00$  berjumlah 69 orang. Kelompok kedua adalah responden dengan pendapatan  $\text{Rp. } 1.000.000,00 < \text{Rp. } 2.000.000,00$  berjumlah 20 orang. Kelompok ketiga adalah responden dengan pendapatan  $\text{Rp. } 2.000.000,00 < \text{Rp. } 3.000.000,00$  berjumlah 7 orang dan yang terakhir kelompok keempat adalah responden dengan pendapatan  $\geq \text{Rp. } 3.000.000,00$  berjumlah 6 orang. responden memberikan penilaian tinggi

terhadap keputusan pengguna berjumlah 72 orang. Responden memberikan penilaian sedang terhadap keputusan pengguna berjumlah 30 orang. Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap keputusan pengguna. Berikut tabel tabulasi silang pendapatan dengan keputusan pengguna.

**Tabel 46. Tabulasi silang pendapatan dengan keputusan pengguna**

No	Pendapatan	Keputusan Pengguna		Total
		Tinggi	Sedang	
1	< Rp. 1.000.000,00	46	23	69
2	Rp. 1.000.000,00 < Rp. 2.000.000,00	16	4	20
3	Rp. 2.000.000,00 < Rp. 3.000.000,00	6	1	7
4	$\geq$ Rp. 3.000.000,00	4	2	6
	Total	72	30	102

Sumber : Data Primer, 2012

Kelompok pertama memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 46 orang dan 23 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok kedua memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 16 orang dan 4 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok ketiga memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 6 orang dan 1 orang lainnya memberikan penilaian sedang. Kelompok keempat

memberikan penilaian tinggi terhadap variabel keputusan pengguna berjumlah 4 orang dan 2 orang lainnya memberikan penilaian sedang.

## **2. Uji Prasyarat Analisis**

### **a. Uji normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui data variabel-variabel dalam penelitian mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan hasil penghitungan dengan menggunakan *PASW Statistics 18 for Windows* dengan nilai alpha 5 % diperoleh nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,732.

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov membuktikan bahwa sebaran data berdistribusi normal karena nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar 0,732. Nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* jauh lebih besar dari 0,05 sehingga syarat data berdistribusi normal terpenuhi.

### **b. Uji linieritas**

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) mempunyai hubungan linier atau tidak. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas halte dan keputusan pengguna memperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 0,644 dengan nilai dk 10/91 sehingga  $F_{tabel}$  sebesar 1,93. Berdasarkan



hasil uji variabel aksesibilitas halte dan keputusan pengguna dapat disimpulkan bahwa data linier karena  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .

Hasil uji variabel kualitas pelayanan dan keputusan pengguna diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 1,238 dengan nilai dk 30/71 sehingga  $F_{tabel}$  1,62 Berdasarkan hasil uji variabel kualitas pelayanan dan keputusan pengguna dapat disimpulkan bahwa data linier karena  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .

**c. Uji multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel bebas. Uji multikolinieritas menggunakan analisis korelasi *Product Moment* dari *Pearson* sehingga akan diperoleh harga interkorelasi antar variabel bebas. Jika harga interkorelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,800 maka tidak terjadi multikolinieritas dan apabila lebih besar daripada 0,800 maka terjadi multikolinieritas.

Hasil analisis antara skor variabel aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja dengan menggunakan *PASW Statistics 18 for Windows* diperoleh nilai korelasi *product moment* sebesar -0,291. Hasil ini membuktikan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas.

### 3. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dirumuskan. Oleh karena itu, jawaban sementara ini harus diuji kebenarannya secara empirik. Pengujian hipotesis menggunakan analisis korelasi sederhana untuk hipotesis pertama dan kedua. Sedangkan untuk menguji hipotesis ketiga digunakan teknik analisis korelasi berganda dengan dua prediktor.

#### a. Analisis korelasi sederhana

##### 1) Pengujian hipotesis pertama

Hipotesis pertama menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte Trans Jogja dengan keputusan pengguna. Pengujian hipotesis pertama menggunakan analisis korelasi sederhana.

Hasil analisis korelasi sederhana menunjukkan bahwa harga koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,374. Hubungan signifikansi hipotesis pertama dapat diketahui dengan uji t. Variabel bebas memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel terikat jika  $t_{hitung}$  sama atau lebih besar daripada  $t_{tabel}$ . Hasil penghitungan dengan *PASW Statistics 18 for Windows* menunjukkan bahwa harga  $t_{hitung}$  sebesar 4,034 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5 % dengan nilai dk 1/100 sebesar 1,990 sehingga dapat disimpulkan bahwa

aksesibilitas halte mempunyai hubungan yang signifikan dengan keputusan pengguna.

## 2) Pengujian hipotesis kedua

Hipotesis kedua menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna. Pengujian hipotesis kedua menggunakan analisis korelasi sederhana.

Hasil analisis korelasi sederhana menunjukkan bahwa harga koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,575. Hubungan signifikansi hipotesis kedua dapat diketahui dengan uji t. Variabel bebas memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel terikat jika  $t_{hitung}$  sama atau lebih besar daripada  $t_{tabel}$ . Hasil penghitungan dengan *PASW Statistics 18 for Windows* menunjukkan bahwa harga  $t_{hitung}$  sebesar 7,021 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5 % dengan nilai dk 1/100 sebesar 1,990 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Trans Jogja mempunyai hubungan yang signifikan dengan keputusan pengguna.

### b. Analisis regresi ganda dua prediktor

Analisis regresi linier ganda digunakan untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis ketiga. Hipotesis ketiga menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan

antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna. Hasil pengujian hipotesis ketiga dapat dilihat dalam tabel berikut.

**Tabel 60. Ringkasan Hasil Uji Regresi Ganda Dua Prediktor**

Sumber	Koef	dk	Harga F		Sig
			Hitung	Tabel 5%	
konstanta	7,383	2/99	29,951	3.09	0.000
X <sub>1</sub>	0,396				
X <sub>2</sub>	0,211				
r <sub>xy</sub>	0,614				
r <sup>2</sup>	0,377				

Sumber : Data Primer 2012

Model regresi yang terbentuk dari pengaruh aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja terhadap keputusan pengguna adalah  $Y = 0,396X_1 + 0,211X_2 + 7,383$ . Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien aksesibilitas halte sebesar 0,396 dan nilai koefisien kualitas pelayanan Trans Jogja sebesar 0,211. Artinya bila aksesibilitas halte naik 1 poin maka keputusan pengguna meningkat 0,396 dengan asumsi keputusan pengguna tetap dan apabila kualitas pelayanan Trans Jogja naik 1 poin maka keputusan pengguna meningkat 0,211 dengan asumsi aksesibilitas halte tetap.

Signifikansi hipotesis ketiga ini dapat diketahui dengan uji F . Variabel bebas memiliki hubungan yang signifikan

dengan variabel terikat jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ . Hasil penghitungan menunjukkan bahwa harga  $F_{hitung}$  sebesar 29,951 dan  $F_{tabel}$  dengan nilai dk 2/99 sebesar 3,09 sehingga dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja mempunyai hubungan yang signifikan secara bersama-sama dengan keputusan pengguna.

Koefisien determinasi menunjukkan ketepatan garis regresi. Garis regresi digunakan untuk menjelaskan proporsi dari variabel terikat dapat diterangkan oleh variabel independennya. Hasil penghitungan diperoleh nilai  $r^2$  sebesar 0,377. Nilai tersebut berarti 37,7 % perubahan variabel keputusan pengguna dapat diterangkan oleh aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja, sedangkan 62,3 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sumbangan relatif dan sumbangan efektif melihat determinasi pengaruh berdasarkan masing-masing variabel. Sumbangan relatif memilah secara relatif berdasarkan determinasi pengaruh aksesibilitas halte sebesar 22 % dan kualitas pelayanan Trans Jogja sebesar 78 %. Sumbangan efektif memilah pengaruh aksesibilitas halte sebesar 8,3 % dan kualitas pelayanan Trans Jogja sebesar 29,4 %

### C. Pembahasan

1. Hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna.

Penelitian ini mengukur tingkat aksesibilitas halte berdasarkan landasan teoritik yang dikemukakan oleh Fidel Miro (2009:20) yaitu faktor jarak, faktor waktu tempuh, faktor biaya, faktor intensitas dan faktor pendapatan. Keputusan pengguna diukur berdasarkan landasan teoritik yang dikemukakan oleh James Engel, *et all* (1994:31) yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian dan hasil. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa aksesibilitas halte mempunyai hubungan yang signifikan dengan keputusan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,374 dan harga  $t_{hitung} = 4,034 > t_{tabel} = 1,990$  atau  $p-value = 0,0000 < 0,05$ . Koefisien korelasi sebesar 0,374 mempunyai artian bahwa hubungan antara aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna adalah rendah. Harga  $t_{hitung}$  yang lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dan nilai  $p$  lebih kecil daripada 0,05 menunjukkan bahwa hubungan aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna adalah signifikan.

Trans Jogja menerapkan sistem tertutup sehingga aksesibilitas halte menjadi sangat penting. Halte menjadi alat distribusi pelayanan Trans Jogja kepada masyarakat. Selain itu, aksesibilitas halte erat kaitannya dengan pemilihan lokasi halte tersebut dibangun. Trans

Jogja merupakan sistem yang dibangun oleh dinas perhubungan darat sehingga penempatan halte berlandaskan pada peraturan yang berlaku. Peraturan yang menjadi dasar penempatan halte ini adalah Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 271/HK.105/DRJD/96 Tahun 1996 Tentang Pedomen Teknis Perekayasaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum.

Pemilihan lokasi yang tepat akan mempermudah masyarakat untuk menggunakan atau membeli jasa yang ditawarkan Trans Jogja dan bagi Trans Jogja akan mempermudah memberikan pelayanan jasa transportasi bagi masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Fandy Tjiptono (2009:91) bahwa lokasi fasilitas jasa acapkali tetap merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial penyedia jasa.

Aksesibilitas halte dinilai oleh pengguna cukup terjangkau. Hal ini ditunjukkan dalam hasil analisis data yang menyatakan bahwa aksesibilitas halte dalam kategori sedang (65,7 %). Aksesibilitas halte dapat dinilai dari jarak pengguna untuk mencapai halte, kemudahan menjangkau tujuan perjalanan dari halte, waktu yang digunakan untuk menjangkau halte, tarif Trans Jogja, kemudahan menjumpai fasilitas-fasilitas publik di sekitar halte dan pendapatan pengguna.

Empat indikator variabel aksesibilitas halte yakni jarak, waktu, biaya dan intensitas mendapat kategori tinggi sedangkan pendapatan mendapat kategori rendah. Indikator pendapatan memiliki kategori rendah dikarenakan mayoritas pengguna Trans Jogja adalah pelajar atau mahasiswa.

2. Hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna.

Penelitian ini mengukur tingkat kualitas pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri No.10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan. Keputusan pengguna diukur berdasarkan landasan teoritik yang dikemukakan oleh James Engel, *et all* (1994:31) yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian dan hasil. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa kualitas pelayanan Trans Jogja mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keputusan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,575 dan harga  $t_{hitung} = 7,021 > t_{tabel} = 1,990$  atau  $p-value = 0,0000 < 0,05$ . Koefisien korelasi sebesar 0,575 mempunyai artian bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pengguna adalah sedang. Harga  $t_{hitung}$  yang lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dan nilai  $p$  lebih kecil daripada 0,05 menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pengguna adalah signifikan.



Trans Jogja menerapkan konsep “*buy the service*” sehingga kualitas pelayanan menjadi andalan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk realisasi harapan konsumen terhadap barang atau jasa yang diinginkan. Produk yang ditawarkan oleh Trans Jogja adalah jasa sehingga kualitas pelayanan menjadi tulang punggung perusahaan. Kualitas layanan yang baik akan mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Sebaliknya kualitas layanan yang buruk akan membuat konsumen enggan menggunakan jasa dan menjadi citra buruk bagi perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler dalam Fandy Tjitono (2009:121) bahwa kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.

Penelitian ini mengukur Kualitas pelayanan Trans Jogja berdasarkan Peraturan Menteri No.10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan. Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan menyebutkan bahwa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan Trans Jogja dinilai cukup baik oleh pengguna. Hal ini

ditunjukkan dalam hasil analisis data bahwa kualitas pelayanan dinilai dalam kategori sedang sebesar 61,8 %.

Indikator variabel kualitas pelayanan yang meliputi keamanan, keterjangkauan dan keteraturan mendapat penilaian tinggi sedangkan keselamatan, kenyamanan dan kesetaraan mendapat penilaian sedang. Keselamatan , kenyamanan dan kesetaraan harus menjadi prioritas perbaikan di masa yang akan datang.

3. Hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna

Penelitian ini mengukur tingkat aksesibilitas halte berdasarkan landasan teoritik yang dikemukakan oleh Fidel Miro (2009:20) yaitu faktor jarak, faktor waktu tempuh, faktor biaya, faktor intensitas dan faktor pendapatan. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Keputusan pengguna diukur berdasarkan landasan teoritik yang dikemukakan oleh James Engel,. *et all* (1994:31) yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian dan hasil.

Hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja mempunyai hubungan yang signifikan secara bersama-sama dengan keputusan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi berganda sebesar 0,614 harga  $F_{hitung} = 29,951 > F_{tabel} = 3,09$  atau  $p\text{-value} = 0,0000 < 0,05$ . Koefisien korelasi sebesar 0,614 mempunyai artian bahwa hubungan aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan keputusan pengguna adalah kuat. Harga  $F_{hitung}$  yang lebih besar daripada  $F_{tabel}$  dan nilai  $p$  lebih kecil daripada 0,05 menunjukkan bahwa hubungan aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pengguna adalah signifikan.

Model regresi linier berganda yang menjelaskan secara sistematis hubungan aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan dengan keputusan pengguna adalah  $Y = 0,396X_1 + 0,211X_2 + 6,478$ , sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,377. Nilai tersebut berarti 37,7 % perubahan variabel keputusan pengguna dapat diterangkan oleh aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja, sedangkan 62,3 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Proses keputusan pengguna terhadap pembelian ataupun penggunaan suatu barang atau jasa melalui beberapa tahapan. Proses keputusan pengguna terhadap pembelian suatu produk diawali oleh

adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Selanjutnya jika sudah disadari adanya kebutuhan dan keinginan, maka konsumen akan mencari informasi mengenai keberadaan produk yang diinginkannya. Proses pencarian informasi ini akan dilakukan dengan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan dengan produk yang diinginkan. Dari berbagai informasi yang diperoleh, konsumen melakukan seleksi atas alternatif-alternatif yang tersedia. Proses seleksi inilah yang disebut sebagai tahap evaluasi informasi. Dengan menggunakan berbagai kriteria yang ada di dalam benak konsumen, salah satu merek produk dipilih untuk dibeli. Dibelinya merek produk tertentu, proses evaluasi belum berakhir karena konsumen akan melakukan evaluasi pasca pembelian. Proses evaluasi ini akan menentukan apakah konsumen merasa puas atau tidak atas keputusan pembeliannya. Seandainya konsumen merasa puas, maka kemungkinan untuk melakukan pembelian di masa yang akan datang, sementara itu jika konsumen merasa tidak puas akan keputusan pembeliannya, dia akan mencari kembali berbagai informasi produk yang dibutuhkannya. Proses ini akan terus berulang sampai konsumen merasa terpuaskan atas keputusan pembeliannya (Sutisna ,2001 : 15 – 16).

Keputusan pengguna mendapat kategori baik. Hal ini ditunjukkan dalam hasil analisis data yang menyatakan bahwa

keputusan pengguna dalam kategori tinggi yaitu sebesar 70,6 %. Indikator keputsan pengguna yakni pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian dan hasil mendapat penilaian tinggi oleh responden, Hasil tersebut menunjukkan bahwa Trans Jogja berperan dalam pemenuhan kebutuhan transportasi masyarakat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) sebesar 0,374 lebih besar daripada  $r_{tabel}$  sebesar 0,195 pada taraf signifikansi 5 % dan  $t_{hitung}$  sebesar 4,034 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dengan dk 1/100 sebesar 1,990 dan nilai  $p = 0,0000$ . Koefisien korelasi sebesar 0,374 mempunyai artian bahwa hubungan antara aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna adalah rendah. Harga  $t_{hitung}$  yang lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dan nilai  $p$  lebih kecil daripada 0,05 menunjukkan bahwa hubungan aksesibilitas halte dengan keputusan pengguna adalah signifikan.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Trans Jogja dengan keputusan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) sebesar 0,575 lebih besar daripada  $r_{tabel}$  sebesar 0,195 pada taraf signifikansi 5% dan  $t_{hitung}$  sebesar 7,021 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dengan dk 1/100 sebesar 1,990 pada taraf signifikansi 5 % dan nilai  $p = 0,0000$  . Koefisien korelasi sebesar 0,575 mempunyai artian bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pengguna adalah sedang. Harga  $t_{hitung}$  yang lebih

besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  dan nilai  $p$  lebih kecil daripada 0,05 menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pengguna adalah signifikan.

3. Terdapat hubungan yang signifikan antara aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja secara bersama-sama dengan keputusan pengguna. Hal ini ditunjukkan koefisien korelasi ( $r_{\text{hitung}}$ ) sebesar 0,614 lebih besar daripada  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,195 pada taraf signifikansi 5 % dan  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 29,951 lebih besar daripada  $F_{\text{tabel}}$  dengan dk 2/99 sebesar 3,09 pada taraf signifikansi 5% dan nilai  $p = 0,0000$ . Koefisien korelasi sebesar 0,614 mempunyai artian bahwa hubungan aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan keputusan pengguna adalah kuat. Harga  $F_{\text{hitung}}$  yang lebih besar daripada  $F_{\text{tabel}}$  dan nilai  $p$  lebih kecil daripada 0,05 menunjukkan bahwa hubungan aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan keputusan pengguna adalah signifikan. Sumbangan efektif aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja terhadap keputusan pengguna sebesar 37,7 % sedangkan 62,3 % lainnya tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

### **1. Bagi peneliti selanjutnya**

Penelitian ini memberikan informasi bahwa aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan Trans Jogja mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keputusan pengguna. Peneliti selanjutnya diharapkan meneliti faktor – faktor keputusan pengguna Trans Jogja di luar faktor aksesibilitas halte dan kualitas pelayanan.

### **2. Bagi dinas terkait**

Trans Jogja telah menjadi pemenuhan kebutuhan transportasi masyarakat Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan keputusan pengguna mendapatkan penilaian baik oleh pengguna yaitu sebesar 70,6 %. Aksesibilitas halte mendapat penilaian cukup baik oleh pengguna yaitu sebesar 65,7 % dan kualitas pelayanan Trans Jogja juga mendapatkan penilaian cukup baik yaitu 61,8 %. Walaupun demikian, faktor aksesibilitas dan kualitas pelayanan Trans Jogja perlu ditingkatkan lebih baik lagi karena Trans Jogja telah menjawab kebutuhan transportasi massal yang aman, nyaman, andal, terjangkau dan ramah lingkungan. Di sisi lain, semakin banyak masyarakat berpindah dari kendaraan pribadi dan beralih menggunakan Trans Jogja akan mengurangi kemacetan di jalan-jalan Yogyakarta.



### 3. Bagi masyarakat

Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah membangun sistem transportasi massal perkotaan bernama Trans Jogja. Masyarakat harus mendukung program tersebut dengan cara menggunakannya dan menjaganya. Trans Jogja telah mampu memenuhi kebutuhan akan transportasi perkotaan yang aman, nyaman dan murah. Hal ini ditunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian baik yaitu sebesar 70,6 %. Masyarakat juga harus mendukung pembangunan halte –halte baru. Pembangunan halte baru kerap kali berbenturan dengan masyarakat sekitar karena dianggap mengganggu kegiatan ekonominya. Masyarakat seharusnya mendukung pembangunan halte-halte baru karena halte merupakan alat utama distribusi pelayanan yang akan diberikan oleh Trans Jogja kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arya Yudhistira.2011.*Evaluasi Shelter Baru Trans Jogja Terhadap Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan (Studi kasus di Shelter RSUP dr. Sardjito)*.Skripsi. Fakultas Teknologi Industri UPN
- Bambang Prasetyo dan Lina M. J. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*.Jakarta. Raja Grafindo Persada
- BAPPEDA Kabupaten Bantul.2011.*Sekilas Kabupaten Bantul*. Tersedia di <http://bappeda.bantulkab.go.id/documents/20110707122116-buku-saku-bantul-2011-edit-heru2.pdf> (diakses 10 September 2012)
- BAPPEDA Kabupaten Sleman. 2012. *RKPD Kabupaten Sleman 2013*. Tersedia di <http://bappeda.slemankab.go.id/wp-content/uploads/2012/07/Bab-II-EVALUSI-HASIL-PELAKSANAAN-RKPD.pdf> ( diakses 10 September 2012)
- BAPEDA Provinsi DI Yogyakarta.2010.*Profil DIY 2010*. Tersedia di <http://202.169.224.75/bappeda/data/dokumen/ProfilDIY2010.pdf> (diakses 10 September 2012)
- BPS Kabupaten Bantul.2012. *Bantul Dalam Angka 2012*
- BPS Kabupaten Sleman.2012.*Sleman Dalam Angka 2012*
- BPS Kota Yogyakarta.2011.*Yogyakarta dalam Angka 2011*. Tersedia di <http://jogjakota.bps.go.id/Publikasi/YOGYAKARTA%20DALAM%20ANGKA%202011.pdf> (diakses 10 September 2012)
- \_\_\_\_\_.2012. Kota Yogyakarta Dalam Angka 2012.
- BPS Provinsi DI Yogyakarta. 2011.*Hasil Sensus Penduduk DIY 2010*. Tersedia di [yogyakarta.bps.go.id](http://yogyakarta.bps.go.id) (diakses 10 September 2012)

Bintarto dan Surastopo Hadisumarno, 1991. *Metode Analisa Geografi*. Jakarta. LP3ES

Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Provinsi DIY.2011. *Profil Daerah Istimewa Yogyakarta*. Plaza Informasi Dishubkominfo. Yogyakarta

Engel, James F , Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Jakarta. Binarupa Aksara

Fandy Tjiptono.2002.*Manajemen Jasa*.Yogyakarta.Andi Offset

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana .2003. *Total Quality Management*.Yogyakarta. Andi Offset

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra.2009.*Service, Quality and Satifiction*. Yogyakarta.Andi Offset

Fidel Miro. 2009. *Perencanaan Transportasi bagi Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*.Jakarta.Erlangga

Khisty, C.Jotin. 2005.*Dasar – Dasar Rekayasa Transportasi*.Jakarta. Erlangga

Nurul Zuriah.2007.*Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*.Jakarta.Bumi Aksara

Nursid Sumaatmadja.1996. *Studi Geografi Suatu Pendekatan dan Analisa Keruangan*.Bandung:Alumni

Pabundu Tika. 2005. *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta . Bumi Aksara

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 10 Tahun 2012 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*.

Tersedia di <http://hubdat.web.id/km/tahun-2012/1396-pm-10-tahun-2012-tentang-standar-pelayanan-minimal-angkutan-massal-berbasis-jalan> (diakses 15 April 2012).

Sugiyono.2010.*Statistika Untuk Penelitian*.Bandung.Alfabeta

Suharsimi Arikunto.2010.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Jakarta.Rineka Cipta

Suharyono dan Moch Amien.1994. *Pengantar Filsafat Geografi*.Jakarta. LP3ES

Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No.271 Tahun 1996  
*Tentang Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum*. Tersedia di [bstop.hubdat.web.id/data/arsip/HALTE.pdf](http://bstop.hubdat.web.id/data/arsip/HALTE.pdf) (diakses 3 Januari 2012)

Sutikno.2005.*Bahan Ajar Pengantar Geografi Tahun Akademik 2005/2006 Bagian Kedua*.Fakultas Geografi UGM

Sutisna.2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*.Bandung. Remaja Rosdyakarya

Sutrisno Hadi.2004. *Analisis Regresi*.Yogyakarta.Andi Offset

\_\_\_\_\_.*Statistik Jilid 1*. Yogyakarta.Andi Offset

Udin Pramono.2011.*Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta*.Skripsi.Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi UNY

## LAMPIRAN UJI PRA SYARAT DAN UJI HIPOTESIS

### 1. UJI PRASYARAT ANALISIS

#### a. UJI NORMALITAS

- 1) analyze- regression – linier- save- check unstandardized residual – ok
- 2) analyze – nonparametric test – legacy dialog – 1 sample K-S – masukkan unstandard residual ke variabel list – check normal pada test distribution - ok

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,97242311
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,068
	Negative	-,049
Kolmogorov-Smirnov Z		,687
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>,732</b>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### b. UJI LINIERITAS

(analyze – compare means – masukkan variabel – options – test of linierity )

- 1)  $X_1 - Y$

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
keputusan * AH	<b>Between Groups</b>	(Combined)	274,142	<b>10</b>	27,414	2,154	,028
		Linearity	200,426	1	200,426	15,748	,000
		<b>Deviation from Linearity</b>	73,715	9	8,191	<b>,644</b>	,757
	<b>Within Groups</b>		1158,172	<b>91</b>	12,727		
	<b>Total</b>		1432,314	101			

2)  $X_2 - Y$

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
keputusan *	<b>Between</b>	(Combined)	795,155	<b>30</b>	26,505	2,954	,000
kualitas	<b>Groups</b>	Linearity	472,891	1	472,891	52,695	,000
		Deviation from Linearity	322,264	29	11,113	<b>1,238</b>	,231
	<b>Within Groups</b>		637,158	<b>71</b>	8,974		
	<b>Total</b>		1432,314	101			

c. UJI MULTIKOLINIERITAS

(analyze-regression – linear – masukkan semua variabel – statistics – check part n partial correlations- ok)

**Coefficient Correlations(MULTIKOLINIERITAS)<sup>a</sup>**

Model			kualitas	AH
1	Correlations	kualitas	1,000	-,291
		AH	-,291	1,000
	Covariances	kualitas	,001	-,001
		AH	-,001	,021

a. Dependent Variable: keputusan

## 2. KORELASI SEDERHANA

### a. HIPOTESIS 1

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
keputusan	31,2745	3,76581	102
AH	16,8333	2,14837	102

**Correlations**

		keputusan	AH
Pearson Correlation	keputusan	1,000	,374
	AH	,374	1,000
Sig. (1-tailed)	keputusan	.	,000
	AH	,000	.
N	keputusan	102	102
	AH	102	102

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	AH <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,374 <sup>a</sup>	,140	,131	3,50983

a. Predictors: (Constant), AH

b. Dependent Variable: keputusan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	200,426	1	200,426	16,270	,000 <sup>a</sup>
	Residual	1231,887	100	12,319		
	Total	1432,314	101			

a. Predictors: (Constant), AH

b. Dependent Variable: keputusan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,237	2,758		7,336	,000
	AH	,656	,163	,374	4,034	,000

a. Dependent Variable: keputusan

b. HIPOTESIS 2

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
keputusan	31,2745	3,76581	102
Kualitas	81,7647	9,09921	102

**Correlations**

		keputusan	Kualitas
Pearson Correlation	keputusan	1,000	,575
	kualitas	,575	1,000
Sig. (1-tailed)	keputusan	.	,000
	kualitas	,000	.
N	keputusan	102	102
	kualitas	102	102



**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,575 <sup>a</sup>	,330	,323	3,09745

a. Predictors: (Constant), kualitas

b. Dependent Variable: keputusan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	472,891	1	472,891	49,289	,000 <sup>a</sup>
	Residual	959,423	100	9,594		
	Total	1432,314	101			

a. Predictors: (Constant), kualitas

b. Dependent Variable: keputusan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,831	2,786		4,246	,000

kualitas	,238	,034	,575	7,021	,000
----------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: keputusan

### 3. KORELASI BERGANDA

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
keputusan	31,2745	3,76581	102
AH	16,8333	2,14837	102
kualitas	81,7647	9,09921	102

#### Correlations

		keputusan	AH	kualitas
Pearson Correlation	keputusan	1,000	,374	,575
	AH	,374	1,000	,291
	kualitas	,575	,291	1,000
Sig. (1-tailed)	keputusan	.	,000	,000
	AH	,000	.	,002
	kualitas	,000	,002	.
N	keputusan	102	102	102
	AH	102	102	102
	kualitas	102	102	102

#### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas, AH <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas, AH <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,614 <sup>a</sup>	,377	,364	3,00230

a. Predictors: (Constant), kualitas, AH

b. Dependent Variable: keputusan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	539,949	2	269,974	29,951	,000 <sup>a</sup>
	Residual	892,365	99	9,014		
	Total	1432,314	101			

a. Predictors: (Constant), kualitas, AH

b. Dependent Variable: keputusan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,383	3,155		2,340	,021
	AH	,396	,145	,226	2,728	,008
	kualitas	,211	,034	,509	6,137	,000

a. Dependent Variable: keputusan

**Coefficient Correlations(MULTIKOLINIERITAS)<sup>a</sup>**

Model		kualitas	AH
1	Correlations	1,000	-,291

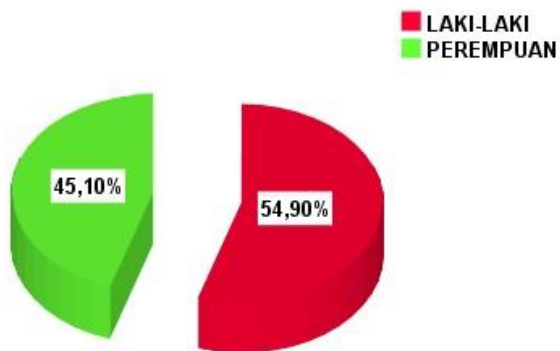
AH		-,291	1,000
Covariances	kualitas	,001	-,001
	AH	-,001	,021

a. Dependent Variable: keputusan

## LAMPIRAN DESKRIPTIF KARAKTERISTIK RESPONDEN

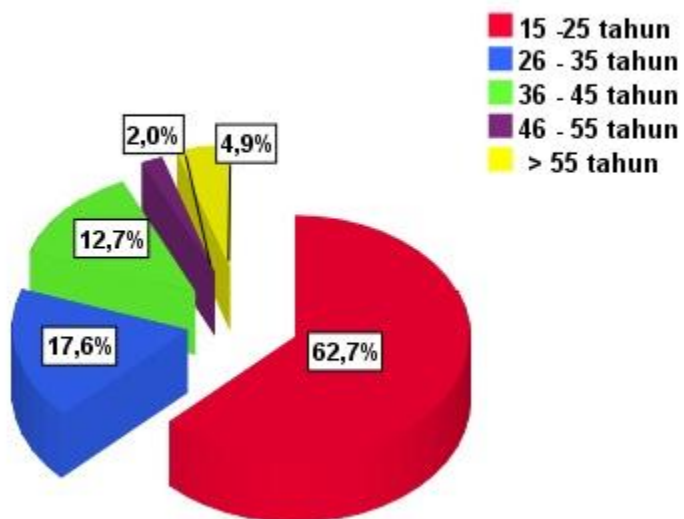
**Jenis\_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI	56	54,9	54,9	54,9
	PR	46	45,1	45,1	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



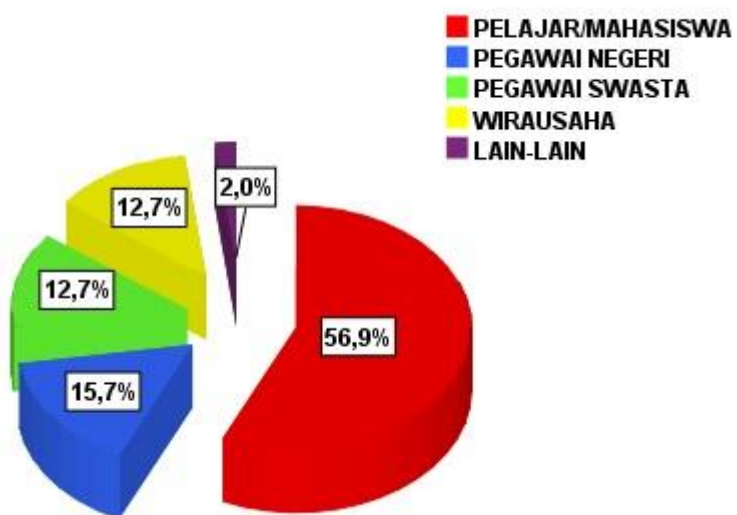
**UMUR**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 25	64	62,7	62,7	62,7
	26 - 35	18	17,6	17,6	80,4
	36 - 45	13	12,7	12,7	93,1
	46 - 55	2	2,0	2,0	95,1
	> 55	5	4,9	4,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



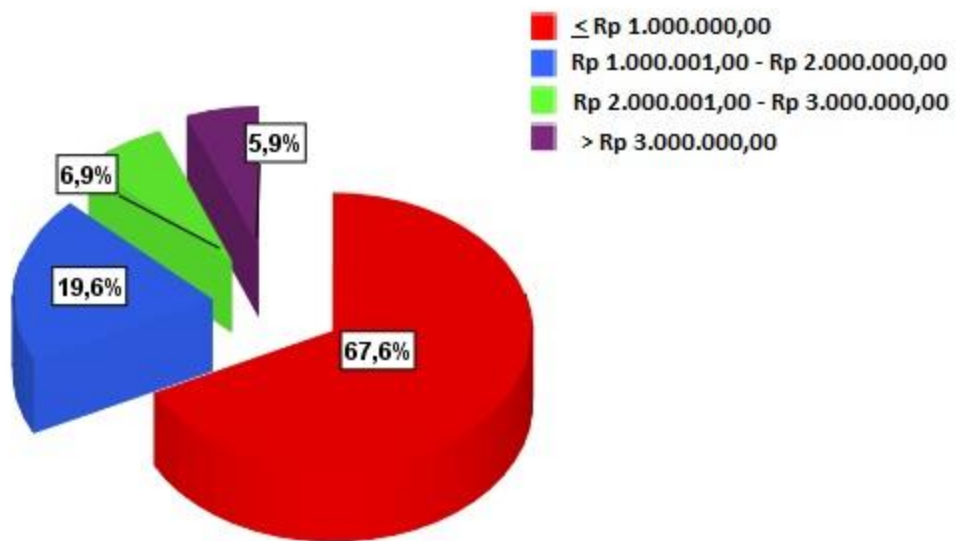
**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PL/MH	58	56,9	56,9	56,9
	PN	16	15,7	15,7	72,5
	PS	13	12,7	12,7	85,3
	WU	13	12,7	12,7	98,0
	LL	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



**Pendapatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≥ 1 JT	69	67,6	67,6	67,6
	1 – 2 JT	20	19,6	19,6	87,3
	2 - 3 JT	7	6,9	6,9	94,1
	> 3 JT	6	5,9	5,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



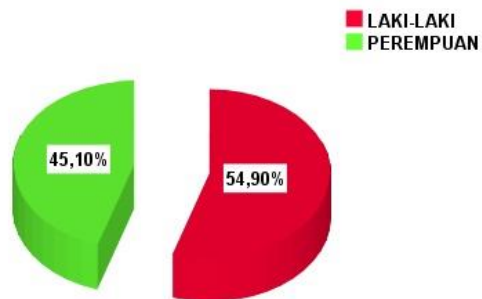


## LAMPIRAN DESKRIPSI KUANTITATIF

### A. Deskripsi Karakteristik Responden

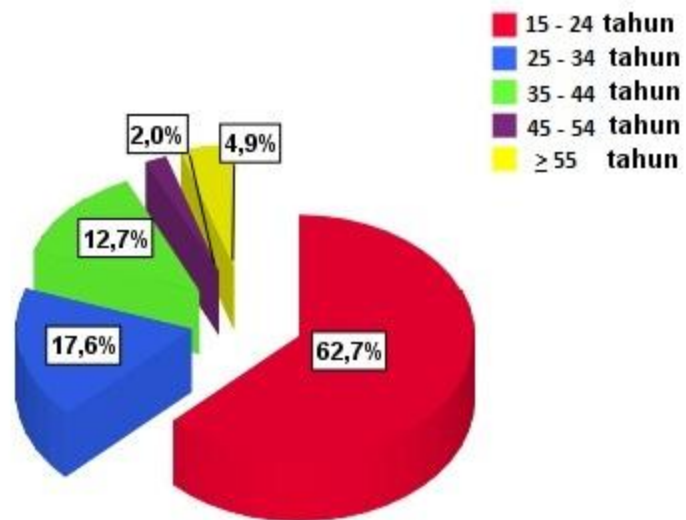
#### 1. Jenis kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI	56	54,9	54,9	54,9
	PR	46	45,1	45,1	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



#### 2. Umur

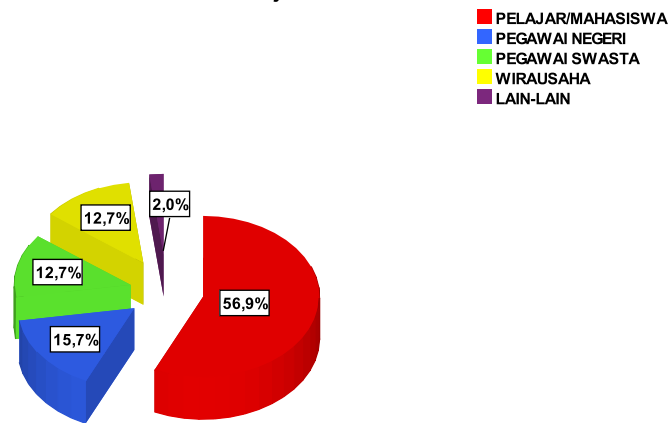
UMUR					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 24	64	62,7	62,7	62,7
	25 - 34	18	17,6	17,6	80,4
	35 - 44	13	12,7	12,7	93,1
	45 - 54	2	2,0	2,0	95,1
	≥ 55	5	4,9	4,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



### 3. Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PL/MH	58	56,9	56,9	56,9
	PN	16	15,7	15,7	72,5
	PS	13	12,7	12,7	85,3
	WU	13	12,7	12,7	98,0
	LL	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

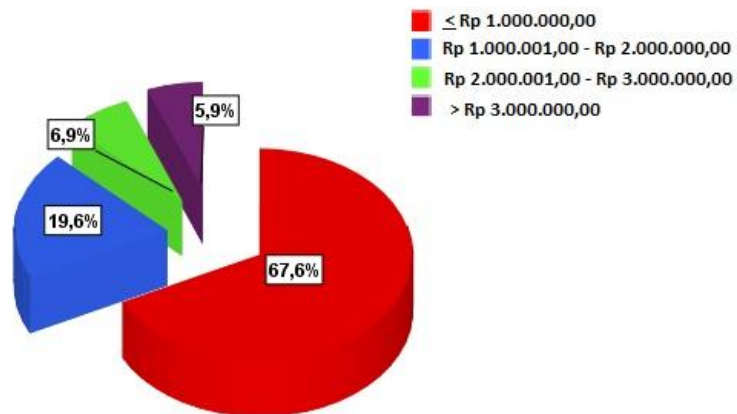
**Pekerjaan**



#### 4. Pendapatan

**Pendapatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	69	67,6	67,6	67,6
	2,00	20	19,6	19,6	87,3
	3,00	7	6,9	6,9	94,1
	4,00	6	5,9	5,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



## B. Deskripsi variabel

Statistics				
		AH	kualitas	keputusan
N	Valid	102	102	102
	Missing	0	0	0
Mean		16,8333	81,7647	31,2745
Median		17,0000	80,0000	30,0000
Mode		16,00	79,00	30,00
Std. Deviation		2,14837	9,09921	3,76581
Range		10,00	46,00	17,00
Minimum		12,00	61,00	23,00
Maximum		22,00	107,00	40,00

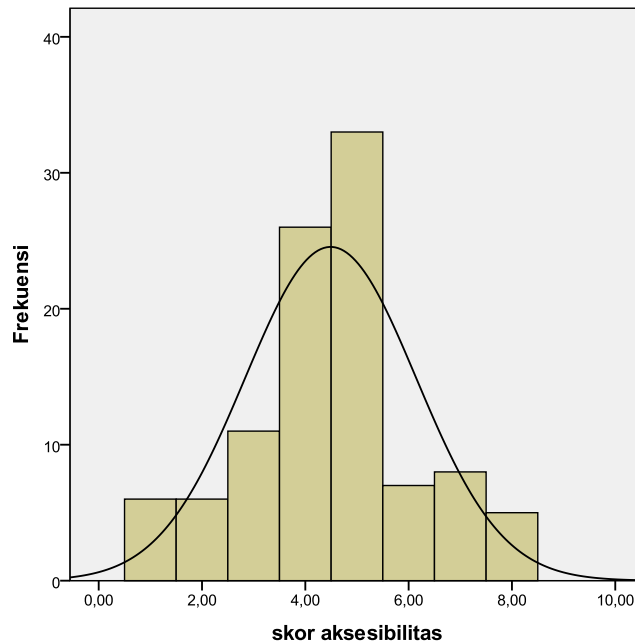
### 1. Deskripsi aksesibilitas halte

AH					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12,00	3	2,9	2,9	2,9
	13,00	3	2,9	2,9	5,9
	14,00	6	5,9	5,9	11,8
	15,00	11	10,8	10,8	22,5
	16,00	26	25,5	25,5	48,0
	17,00	18	17,6	17,6	65,7
	18,00	15	14,7	14,7	80,4
	19,00	7	6,9	6,9	87,3
	20,00	8	7,8	7,8	95,1
	21,00	2	2,0	2,0	97,1
	22,00	3	2,9	2,9	100,0
Total		102	100,0	100,0	

Kelas interval  $K = 1 + 3,3 \log 102$  diketahui 7,6 dibulatkan keatas jadi 8, rentang data nilai maksimal – nilai minimal = 10, panjang interval  $10/8 = 1,25$ .

Distribusi frekuensi skor aksesibilitas halte					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12,00 – 13,24	6	5,9	5,9	5,9
	13,25 – 14,49	6	5,9	5,9	11,8
	14,50 – 15,74	11	10,8	10,8	22,5
	15,75 – 16,99	26	25,5	25,5	48,0

17,00 – 18,24	33	32,4	32,4	80,4
18,25 – 19,49	7	6,9	6,9	87,3
19,50 – 20,74	8	7,8	7,8	95,1
20,75 – 22,00	5	4,9	4,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	



Penghitungan kategorisasi skor Aksesibilitas Halte :

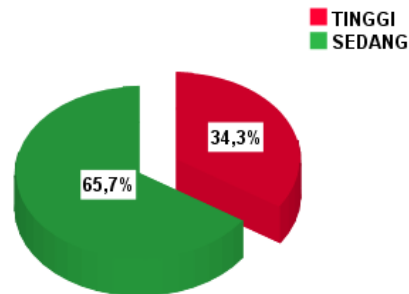
- Nilai maksimum :  $6 \times 4 = 24$
- Nilai minimum :  $6 \times 1 = 6$
- Mean ideal :  $\frac{1}{2} (24 + 6) = 15$
- SD ideal :  $\frac{1}{6} (24 - 6) = 3$

KATEGORI TINGGI :  $X \geq (\text{Mean ideal} + \text{SD ideal})$   
KATEGORI SEDANG :  $(\text{Mean ideal} - \text{SD ideal}) \leq X < (\text{Mean ideal} + \text{SD ideal})$   
KATEGORI RENDAH :  $X < (\text{Mean ideal} - \text{SD ideal})$

KATEGORI TINGGI :  $X \geq 18$   
KATEGORI SEDANG :  $12 \leq X < 18$   
KATEGORI RENDAH :  $X < 12$

**kategorisasi\_AH**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tinggi	35	34,3	34,3	34,3
	sedang	67	65,7	65,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



## 2. Deskripsi skor kualitas pelayanan

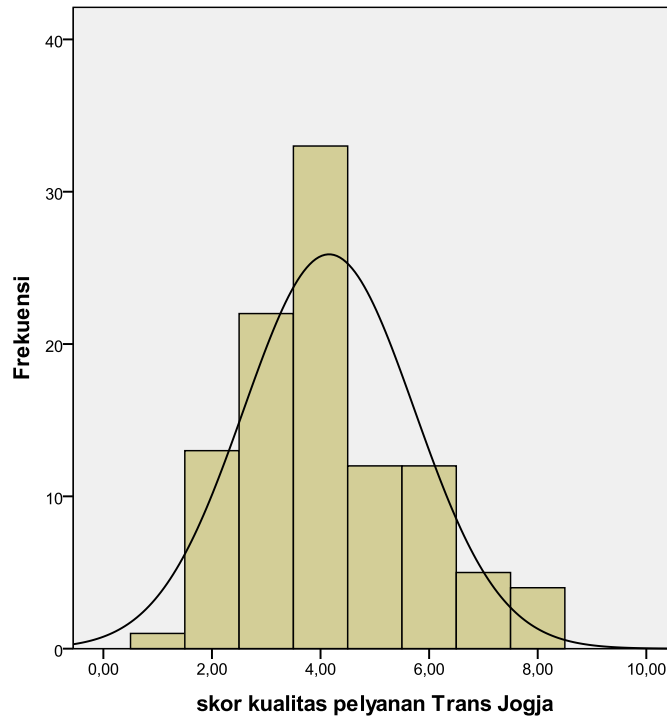
**Skor kualitas pelayanan Trans Jogja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	61,00	1	1,0	1,0	1,0
	67,00	1	1,0	1,0	2,0
	68,00	4	3,9	3,9	5,9
	69,00	4	3,9	3,9	9,8
	70,00	1	1,0	1,0	10,8
	71,00	2	2,0	2,0	12,7
	72,00	1	1,0	1,0	13,7
	73,00	3	2,9	2,9	16,7
	74,00	3	2,9	2,9	19,6
	75,00	6	5,9	5,9	25,5
	77,00	4	3,9	3,9	29,4
	78,00	6	5,9	5,9	35,3
	79,00	10	9,8	9,8	45,1
	80,00	8	7,8	7,8	52,9
	81,00	4	3,9	3,9	56,9
	82,00	4	3,9	3,9	60,8
	83,00	1	1,0	1,0	61,8
	84,00	6	5,9	5,9	67,6

85,00	4	3,9	3,9	71,6
86,00	3	2,9	2,9	74,5
87,00	1	1,0	1,0	75,5
88,00	4	3,9	3,9	79,4
90,00	5	4,9	4,9	84,3
91,00	3	2,9	2,9	87,3
93,00	2	2,0	2,0	89,2
95,00	2	2,0	2,0	91,2
97,00	1	1,0	1,0	92,2
98,00	2	2,0	2,0	94,1
101,00	2	2,0	2,0	96,1
102,00	3	2,9	2,9	99,0
107,00	1	1,0	1,0	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Kelas interval  $K = 1 + 3,3 \log 102$  diketahui 7,6 dibulatkan keatas jadi 8, rentang data nilai maksimal – nilai minimal = 46, panjang interval  $10/8 = 5,75$  dibulatkan menjadi 5,8.

df_Kualitas					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	61,0 – 66,7	1	1,0	1,0	1,0
	66,8 – 72,5	13	12,7	12,7	13,7
	72,6 – 78,3	22	21,6	21,6	35,3
	78,4 – 84,1	33	32,4	32,4	67,6
	84,2 – 89,9	12	11,8	11,8	79,4
	90,0 – 95,7	12	11,8	11,8	91,2
	95,8 – 101,5	5	4,9	4,9	96,1
	101,6 - 107	4	3,9	3,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



Penghitungan kategorisasi skor Kualitas pelayanan trans jogja :

- Nilai maksimum :  $28 \times 4 = 112$
- Nilai minimum :  $28 \times 1 = 28$
- Mean ideal :  $\frac{1}{2} (112 + 28) = 70$
- SD ideal :  $\frac{1}{6} (112 - 28) = 14$

KATEGORI TINGGI :  $X \geq (\text{Mean ideal} + \text{SD ideal})$

KATEGORI SEDANG :  $(\text{Mean ideal} - \text{SD ideal}) \leq X < (\text{Mean ideal} + \text{SD ideal})$

KATEGORI RENDAH :  $X < (\text{Mean ideal} - \text{SD ideal})$

KATEGORI TINGGI :  $X \geq 84$

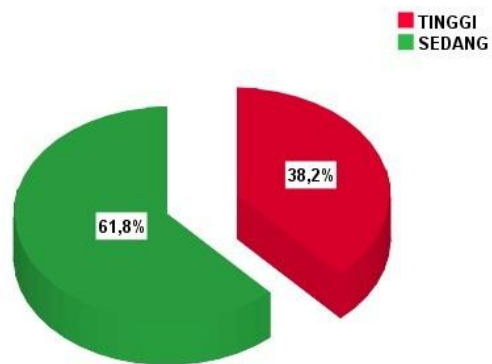
KATEGORI SEDANG :  $56 \leq X < 84$

KATEGORI RENDAH :  $X < 56$



**Kategorisasi kualitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	39	38,2	38,2	38,2
	2,00	63	61,8	61,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



### 3. Deskripsi skor keputusan pengguna

**Keputusan pengguna**

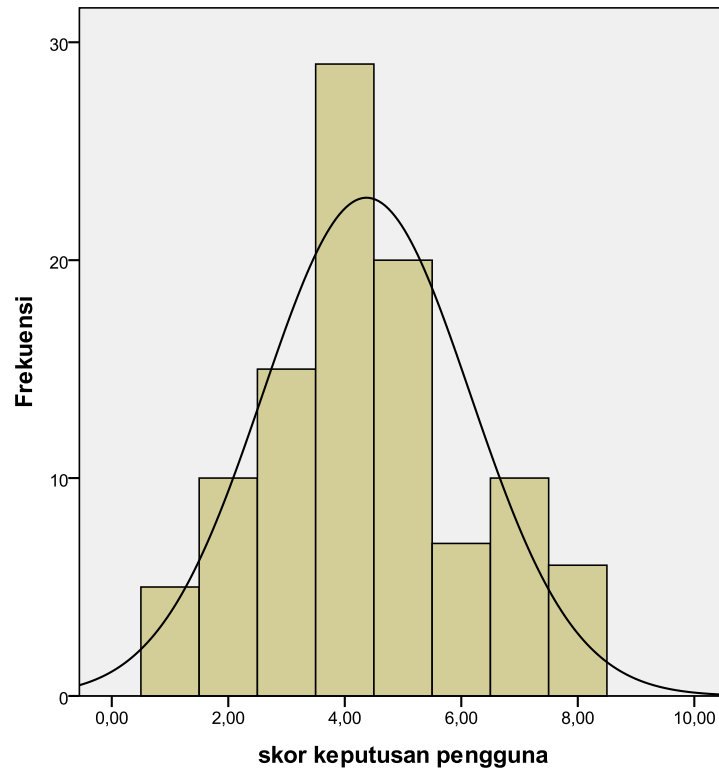
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23,00	2	2,0	2,0	2,0
	24,00	1	1,0	1,0	2,9
	25,00	2	2,0	2,0	4,9
	26,00	2	2,0	2,0	6,9
	27,00	8	7,8	7,8	14,7
	28,00	6	5,9	5,9	20,6
	29,00	9	8,8	8,8	29,4
	30,00	22	21,6	21,6	51,0
	31,00	7	6,9	6,9	57,8
	32,00	10	9,8	9,8	67,6
	33,00	10	9,8	9,8	77,5
	34,00	1	1,0	1,0	78,4
	35,00	6	5,9	5,9	84,3
	36,00	6	5,9	5,9	90,2
	37,00	4	3,9	3,9	94,1

39,00	2	2,0	2,0	96,1
40,00	4	3,9	3,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

Kelas interval  $K = 1 + 3,3 \log 102$  diketahui 7,6 dibulatkan keatas jadi 8, rentang data nilai maksimal – nilai minimal = 17, panjang interval  $178 = 2,125$  dibulatkan menjadi 2,1.

**distribusi\_frekuensi\_keputusan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 23,0 – 25,0	5	4,9	4,9	4,9
25,1 – 27,1	10	9,8	9,8	14,7
27,2 – 29,2	15	14,7	14,7	29,4
29,3 – 31,3	29	28,4	28,4	57,8
31,4 – 33,4	20	19,6	19,6	77,5
33,5 – 35,5	7	6,9	6,9	84,3
35,6 – 37,6	10	9,8	9,8	94,1
37,7 - 40	6	5,9	5,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	



Penghitungan kategorisasi skor Kualitas pelayanan trans jogja :

- Nilai maksimum :  $10 \times 4 = 40$
- Nilai minimum :  $10 \times 1 = 10$
- Mean ideal :  $\frac{1}{2} (40 + 10) = 25$
- SD ideal :  $\frac{1}{6} (40 - 10) = 5$

KATEGORI TINGGI :  $X \geq (\text{Mean ideal} + \text{SD ideal})$

KATEGORI SEDANG :  $(\text{Mean ideal} - \text{SD ideal}) \leq X < (\text{Mean ideal} + \text{SD ideal})$

KATEGORI RENDAH :  $X < (\text{Mean ideal} - \text{SD ideal})$

KATEGORI TINGGI :  $X \geq 30$

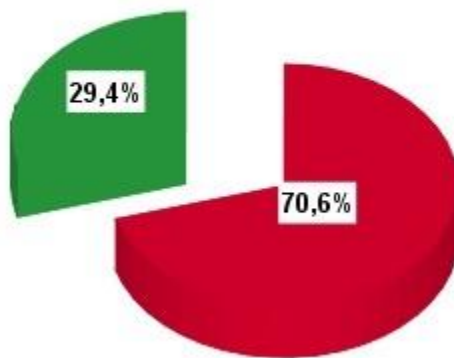
KATEGORI SEDANG :  $20 \leq X < 30$

KATEGORI RENDAH :  $X < 20$

ka\_keputusan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	72	70,6	70,6	70,6
	2,00	30	29,4	29,4	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

TINGGI  
SEDANG



## LAMPIRAN KATEGORISASI INDIKATOR VARIABEL PENELITIAN

Kategorisasi skor dengan rumusan

Batas atas ;  $X \geq (Mi + SDi) \rightarrow$  tinggi

Batas tengah ;  $(Mi - SDi) \leq X < (Mi + SDi) \rightarrow$  sedang

Batas bawah ;  $X < (Mi - SDi) \rightarrow$  rendah

### a. Indikator variabel aksesibilitas halte

#### 1. Jarak

Nilai maksimal ;  $2 \times 4 = 8$

Nilai minimal ;  $2 \times 1 = 2$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (8 + 2) = 5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (8 - 2) = 1$

Tinggi ;	$X \geq 6$
Sedang ;	$4 \leq X < 6$
Rendah ;	$X < 4$

#### 2. Waktu

Nilai maksimal ;  $1 \times 4 = 4$

Nilai minimal ;  $1 \times 1 = 1$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (4 + 1) = 2,5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (4 - 1) = 0,5$

Tinggi ;	$X \geq 3$
Sedang ;	$2 \leq X < 3$
Rendah ;	$X < 2$

#### 3. Biaya

Nilai maksimal ;  $1 \times 4 = 4$

Nilai minimal ;  $1 \times 1 = 1$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (4 + 1) = 2,5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (4 - 1) = 0,5$

Tinggi ;	$X \geq 3$
Sedang ;	$2 \leq X < 3$
Rendah ;	$X < 2$

#### 4. Intensitas

Nilai maksimal ;  $1 \times 4 = 4$

Nilai minimal ;  $1 \times 1 = 1$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (4 + 1) = 2,5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (4 - 1) = 0,5$

Tinggi ;	$X \geq 3$
Sedang ;	$2 \leq X < 3$
Rendah ;	$X < 2$

5. Pendapatan

Nilai maksimal ;  $1 \times 4 = 4$

Nilai minimal ;  $1 \times 1 = 1$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (4 + 1) = 2,5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (4 - 1) = 0,5$

Tinggi ;  $X \geq 3$

Sedang ;  $2 \leq X < 3$

Rendah ;  $X < 2$

b. Indikator variabel kualitas pelayanan Trans Jogja

1. Keamanan

Nilai maksimal ;  $8 \times 4 = 32$

Nilai minimal ;  $8 \times 1 = 8$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (32 + 8) = 20$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (32 - 8) = 4$

Tinggi ;  $X \geq 24$

Sedang ;  $16 \leq X < 24$

Rendah ;  $X < 16$

2. Keselamatan

Nilai maksimal ;  $4 \times 4 = 16$

Nilai minimal ;  $4 \times 1 = 4$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (16 + 4) = 10$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (16 - 4) = 2$

Tinggi ;  $X \geq 12$

Sedang ;  $8 \leq X < 12$

Rendah ;  $X < 8$

3. Kenyamanan

Nilai maksimal ;  $5 \times 4 = 20$

Nilai minimal ;  $5 \times 1 = 5$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (20 + 5) = 12,5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (20 - 5) = 2,5$

Tinggi ;  $X \geq 15$

Sedang ;  $10 \leq X < 15$

Rendah ;  $X < 10$

4. Keterjangkauan

Nilai maksimal ;  $2 \times 4 = 8$

Nilai minimal ;  $2 \times 1 = 2$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (8 + 2) = 5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (8 - 2) = 1$

Tinggi ;  $X \geq 6$

Sedang ;  $4 \leq X < 6$

Rendah ;  $X < 4$

5. Kesetaraan

Nilai maksimal ;  $2 \times 4 = 8$

Nilai minimal ;  $2 \times 1 = 2$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (8 + 2) = 5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (8 - 2) = 1$

Tinggi ;  $X \geq 6$

Sedang ;  $4 \leq X < 6$

Rendah ;  $X < 4$

6. Keteraturan

Nilai maksimal ;  $7 \times 4 = 28$

Nilai minimal ;  $7 \times 1 = 7$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (28 + 7) = 17,5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (28 - 7) = 3,5$

Tinggi ;  $X \geq 20$

Sedang ;  $14 \leq X < 20$

Rendah ;  $X < 14$

c. Indikator variabel keputusan pengguna

1. Pengenalan kebutuhan

Nilai maksimal ;  $2 \times 4 = 8$

Nilai minimal ;  $2 \times 1 = 2$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (8 + 2) = 5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (8 - 2) = 1$

Tinggi ;  $X \geq 6$

Sedang ;  $4 \leq X < 6$

Rendah ;  $X < 4$

2. Pencarian informasi

Nilai maksimal ;  $2 \times 4 = 8$

Nilai minimal ;  $2 \times 1 = 2$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (8 + 2) = 5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (8 - 2) = 1$

Tinggi ;  $X \geq 6$

Sedang ;  $4 \leq X < 6$

Rendah ;  $X < 4$

3. Evaluasi alternatif

Nilai maksimal ;  $1 \times 4 = 4$

Nilai minimal ;  $1 \times 1 = 1$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (4 + 1) = 2,5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (4 - 1) = 0,5$

Tinggi ;  $X \geq 3$

Sedang ;  $2 \leq X < 3$

Rendah ;  $X < 2$

4. Keputusan pembelian

Nilai maksimal ;  $2 \times 4 = 8$

Nilai minimal ;  $2 \times 1 = 2$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (8 + 2) = 5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (8 - 2) = 1$

Tinggi ;  $X \geq 6$

Sedang ;  $4 \leq X < 6$

Rendah ;  $X < 4$

5. Hasil

Nilai maksimal ;  $3 \times 4 = 12$

Nilai minimal ;  $3 \times 1 = 3$

Mean ideal ;  $\frac{1}{2} (12 + 3) = 7,5$

SD ideal ;  $\frac{1}{6} (12 - 3) = 1,5$

Tinggi ;  $X \geq 9$

Sedang ;  $6 \leq X < 9$

Rendah ;  $X < 6$



LAMPIRAN DATA KUESIONER KARAKTERISTIK RESPONDEN DAN HALTE

No	JK	umur	pekerjaan	pendapatan	Halte
1	2	1	1	1	JIH
2	2	1	1	1	JIH
3	1	1	1	1	Stikes Guna Bangsa (amikom)
4	2	1	1	1	Stikes Guna Bangsa (amikom)
5	1	1	5	1	Instiper utara
6	2	1	1	1	Instiper utara
7	1	1	1	1	RRU (Disnaker)
8	1	3	3	2	RRU (Disnaker)
9	1	3	5	1	RRU(Binamarga)
10	1	2	3	1	RRU(Binamarga)
11	1	2	1	1	Maguwo
12	1	3	5	1	Maguwo
13	2	1	1	1	Pasar kalasan
14	1	1	1	1	Pasar kalasan
15	1	1	1	1	Prambanan
16	2	3	3	4	Prambanan
17	1	5	3	4	Alfa(careffour)
18	2	1	1	1	Alfa(careffour)
19	2	1	1	1	Janti Utara
20	1	1	1	2	Janti Utara
21	1	2	4	4	Hardjolukito
22	1	1	1	2	Hardjolukito
23	1	5	4	1	JEC (utara,barat)
24	2	1	1	1	JEC (utara,barat)
25	2	1	1	1	Tegal Gendu 1 (timur)
26	2	1	1	1	Tegal Gendu 1 (timur)
27	1	2	3	2	Tegal Turi 1
28	1	1	1	1	Tegal Turi 1
29	1	1	1	1	Surogenen
30	2	2	3	3	Surogenen
31	2	2	5	1	RSI Hidayatullah

32	1	2	5	1	RSI Hidayatullah
33	2	1	3	1	Sugiono 1
34	2	1	5	1	Sugiono 1
35	1	1	1	1	MT Haryono 2
36	1	1	1	1	MT Haryono 2
37	2	1	1	1	Tedjokusuman (jl.wakhid hasyim)
38	1	1	1	1	Tedjokusuman (jl.wakhid hasyim)
39	2	1	4	1	Ngabean
40	2	2	4	2	Ngabean
41	1	3	3	2	Ahmad Dahlan 2
42	1	3	3	2	Ahmad Dahlan 2
43	2	2	3	3	Senopati 2
44	2	1	1	1	Senopati 2
45	2	1	1	1	Museum Biologi
46	1	1	1	1	Museum Biologi
47	2	3	3	4	kusumanegara (gembira loka)
48	2	3	3	1	kusumanegara (gembira loka)
49	2	2	3	2	Cokroaminoto (SMA 1)
50	2	1	1	1	Cokroaminoto (SMA 1)
51	2	1	1	1	SMPN 11
52	1	2	1	1	SMPN 11
53	1	1	4	2	Tentara Pelajar 1
54	1	2	4	4	Tentara Pelajar 1
55	1	2	4	3	Sudirman 3
56	1	2	1	1	Sudirman 3
57	1	1	1	1	SMP 5
58	2	1	1	1	SMP 5
59	2	1	1	1	Kotabaru (Mirota Bakery)
60	1	2	1	2	Kotabaru (Mirota Bakery)
61	1	2	5	2	Cik Di Tiro 2
62	2	1	4	2	Cik Di Tiro 2
63	1	1	1	1	Colombo (Panti Rapih)
64	2	1	1	1	Colombo (Panti Rapih)
65	1	3	4	2	UNY ( samirono)
66	2	1	1	1	UNY ( samirono)
67	2	5	6	3	De Brito
68	1	5	6	4	De Brito

69	1	1	1	1	Ambarukmo Utara
70	2	1	5	1	Ambarukmo Utara
71	2	1	1	1	Urip Sumoharjo (LPP)
72	1	1	1	3	Urip Sumoharjo (LPP)
73	1	1	1	1	Sudirman 1 (Bethesda)
74	1	1	1	2	Sudirman 1 (Bethesda)
75	1	1	1	3	Kenari 2
76	1	1	1	1	Kenari 2
77	1	1	1	1	Jlagran
78	2	1	4	2	Jlagran
79	1	3	4	1	Mangkubumi 1
80	2	1	1	1	Mangkubumi 1
81	1	5	5	1	Malioboro 1
82	1	1	1	1	Malioboro 1
83	2	1	1	1	Ahmad Yani
84	1	1	1	1	Ahmad Yani
85	1	4	5	1	Lowanu
86	1	1	1	1	Lowanu
87	2	4	5	1	Susteran Novisat
88	2	1	4	2	Susteran Novisat
89	1	1	1	1	Kentungan Utara
90	2	1	1	1	Kentungan Utara
91	2	1	4	2	Sardjito
92	2	1	5	1	Sardjito
93	1	3	3	2	Pertanian
94	2	2	3	3	Pertanian
95	2	1	1	1	AM Sangaji 1
96	2	1	1	1	AM Sangaji 1
97	1	1	1	1	Karangjati
98	1	1	1	1	Karangjati
99	1	3	3	2	Monjali 1
100	1	3	5	1	Monjali 1
101	2	1	1	1	Brigjen Katamso 1
102	1	2	1	2	Brigjen Katamso 1

# LAMPIRAN DATA KUESIONER VARIABEL AKSESIBILITAS HALTE

No	aksesibilitas halte					FP	T
	1	2	3	4	5		
1	3	3	3	4	3	1	17
2	2	2	2	3	3	1	13
3	3	3	3	4	3	1	17
4	3	3	3	3	3	1	16
5	3	3	3	4	3	1	17
6	3	3	3	3	3	1	16
7	3	3	3	3	3	1	16
8	3	2	3	4	1	2	15
9	2	1	3	3	2	1	12
10	3	4	4	3	3	1	18
11	3	3	4	3	3	1	17
12	4	4	4	4	4	1	21
13	3	3	3	3	3	1	16
14	2	3	2	4	4	1	16
15	2	3	3	4	4	1	17
16	4	4	4	3	3	4	22
17	3	3	3	3	3	4	19
18	4	4	4	4	2	1	19
19	4	4	3	4	4	1	20
20	3	3	4	3	3	2	18
21	3	2	3	3	3	4	18
22	4	4	3	3	4	2	20
23	3	3	3	3	3	1	16
24	2	3	3	3	3	1	15
25	3	3	3	3	3	1	16
26	3	3	4	3	3	1	17
27	3	3	3	3	3	2	17
28	3	3	3	4	4	1	18
29	2	3	3	3	3	1	15
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	3	4	3	3	1	17
32	3	3	3	3	3	1	16
33	3	3	3	3	3	1	16
34	3	4	3	4	4	1	19
35	3	3	3	3	3	1	16
36	2	3	2	3	3	1	14

No	aksesibilitas halte					FP	T
	1	2	3	4	5		
41	3	3	3	3	4	2	18
42	3	3	2	2	4	2	16
43	3	4	2	3	3	3	18
44	2	3	2	4	2	1	14
45	2	3	2	3	3	1	14
46	2	2	2	2	3	1	12
47	3	3	3	3	3	4	19
48	3	2	2	3	3	1	14
49	2	2	3	3	2	2	14
50	3	2	3	3	3	1	15
51	2	3	2	4	4	1	16
52	3	3	3	3	2	1	15
53	3	4	3	4	4	2	20
54	3	2	2	4	3	4	18
55	4	4	3	4	4	3	22
56	3	3	3	3	3	1	16
57	2	2	3	3	2	1	13
58	3	3	3	3	3	1	16
59	3	3	3	3	3	1	16
60	3	3	2	3	3	2	16
61	4	4	4	2	4	2	20
62	3	3	3	4	4	2	19
63	2	3	3	3	3	1	15
64	3	4	4	4	4	1	20
65	2	3	2	3	3	2	15
66	3	2	3	3	3	1	15
67	3	3	3	3	3	3	18
68	3	2	3	4	2	4	18
69	2	2	2	4	4	1	15
70	3	4	3	4	4	1	19
71	3	3	3	4	4	1	18
72	3	3	2	4	4	3	19
73	3	3	3	3	2	1	15
74	3	4	4	4	4	2	21
75	3	3	3	4	4	3	20
76	3	3	3	4	2	1	16

No	aksesibilitas halte					FP	T
	1	2	3	4	5		
81	3	3	2	3	3	1	15
82	2	3	2	2	3	1	13
83	3	3	3	3	3	1	16
84	3	3	3	4	3	1	17
85	2	1	3	3	2	1	12
86	2	3	3	3	4	1	16
87	3	4	3	3	4	1	18
88	3	3	3	4	3	2	18
89	2	3	3	4	4	1	17
90	3	3	3	4	3	1	17
91	3	3	4	3	3	2	18
92	3	3	3	3	3	1	16
93	3	3	3	3	3	2	17
94	4	4	3	4	4	3	22
95	3	3	3	4	3	1	17
96	3	3	3	3	3	1	16
97	3	3	4	3	3	1	17
98	3	3	3	3	3	1	16
99	4	4	4	4	2	2	20
100	3	3	3	3	4	1	17
101	3	3	3	3	3	1	16
102	2	3	2	4	4	2	17

37	2	3	2	3	3	1	14
38	3	3	3	3	3	1	16
39	4	4	3	4	4	1	20
40	3	3	3	3	3	2	17

77	3	3	3	3	3	1	16
78	3	3	2	4	3	2	17
79	3	4	3	3	4	1	18
80	2	3	2	4	4	1	16

### LAMPIRAN DATA KUESIONER VARIABEL KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA

No	kualitas pelayanan																												T
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	75
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	85
3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	68
4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	85
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	80
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	79
8	1	2	3	1	4	4	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	3	4	4	4	2	4	69
9	4	2	2	2	1	4	3	4	4	3	3	2	3	1	1	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	81
10	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	101
11	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	102
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
13	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	4	68
14	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	82
15	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	4	2	2	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	4	88
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	91
17	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	3	82
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	2	3	3	3	86
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	73
21	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	75
22	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	90
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	78
25	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	69
26	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	91
27	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	80
28	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	1	1	2	4	4	4	3	4	79
29	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	74

30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	79
31	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	102
32	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	77
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	82
35	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	75
36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	75
37	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	71
38	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	4	68
39	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	87
40	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	69
41	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	91
42	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	98
43	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	82
44	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	84
45	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	71
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	78
47	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	78
48	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	70
49	4	1	1	4	4	4	1	1	4	1	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	84
50	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	75
51	3	4	4	4	2	4	3	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	3	90
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	79
53	3	4	4	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	93
54	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	78
55	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	79
56	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	78
57	4	1	1	4	4	4	1	1	4	1	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	84
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	79
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	81
60	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	72
61	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	1	4	4	3	3	3	1	3	1	4	2	3	1	4	3	4	4	2	83
62	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	77
63	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	81
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	77
65	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	95
66	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	75
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	80
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	2	3	3	3	86
69	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1	3	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	3	1	2	4	61

70	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	88
71	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	3	3	67
72	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	73
73	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	69
74	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
75	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	88
76	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	85
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	79
78	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	80
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	107
80	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	4	2	4	4	3	95
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
82	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	74
83	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	80
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	79
85	4	2	2	2	1	4	3	4	4	3	3	2	3	1	1	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	81
86	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	90
87	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	97
88	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	74
89	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	4	2	2	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	88
90	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	68
91	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	102
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	77
93	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	78
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	2	3	3	86
95	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	85
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
97	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
98	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	90
99	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	101
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	80
101	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	98
102	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	73

### LAMPIRAN DATA KUESIONER KEPUTUSAN PENGGUNA

No	keputusan pengguna										T
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30
3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	27
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
8	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	25
9	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	30
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
13	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2	23
14	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	26
15	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
16	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	35
17	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	27
18	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
19	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	33
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
21	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
26	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	31
27	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35
28	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	33
29	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	24
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
31	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
32	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	27
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28
36	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	30

No	keputusan pengguna										T
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
41	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	36
42	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	32
43	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	36
44	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	35
45	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	32
46	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
48	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
49	3	4	3	2	4	2	3	3	2	2	28
50	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
54	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27
55	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	33
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
57	3	4	3	2	4	2	3	3	2	2	28
58	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	27
59	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	34
60	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
61	4	2	4	1	4	4	3	2	3	4	31
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
63	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	29
64	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37
65	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	35
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
70	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
71	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	32
72	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	33
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	37
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
76	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	33





# LAMPIRAN REKAPITULASI JUMLAH SKOR TIGA VARIABEL

No	AH	kualitas	Keputusan
1	17	75	32
2	13	85	30
3	17	68	27
4	16	79	30
5	17	85	35
6	16	80	30
7	16	79	29
8	15	69	25
9	12	81	30
10	18	101	40
11	17	102	36
12	21	93	31
13	16	68	23
14	16	82	26
15	17	88	37
16	22	91	35
17	19	80	27
18	19	82	31
19	20	86	33
20	18	73	29
21	18	75	32
22	20	90	30
23	16	84	28
24	15	78	30
25	16	69	29

No	AH	kualitas	Keputusan
26	17	91	31
27	17	80	35
28	18	79	33
29	15	74	24
30	18	79	29
31	17	102	36
32	16	80	27
33	16	77	29
34	19	82	40
35	16	75	28
36	14	75	30
37	14	71	32
38	16	68	23
39	20	87	40
40	17	69	30
41	18	91	36
42	16	98	32
43	18	82	36
44	14	84	35
45	14	71	32
46	12	78	28
47	19	78	30
48	14	70	29
49	14	84	28
50	15	75	32

No	AH	kualitas	Keputusan
51	16	90	39
52	15	79	30
53	20	93	39
54	18	78	27
55	22	79	33
56	16	78	30
57	13	84	28
58	16	79	27
59	16	81	34
60	16	72	32
61	20	83	31
62	19	77	30
63	15	81	29
64	20	77	37
65	15	95	35
66	15	75	32
67	18	80	30
68	18	86	31
69	15	61	30
70	19	88	33
71	18	67	32
72	19	73	33
73	15	69	30
74	21	90	37
75	20	88	30

No	AH	kualitas	Keputusan
76	16	85	33
77	16	79	30
78	17	80	25
79	18	107	40
80	16	95	36
81	15	84	30
82	13	74	27
83	16	80	30
84	17	79	31
85	12	81	30
86	16	90	32
87	18	97	33
88	18	74	31
89	17	88	37
90	17	68	27
91	18	102	36
92	16	77	29
93	17	78	30
94	22	86	33
95	17	85	35
96	16	84	28
97	17	79	27
98	16	90	26
99	20	101	33
100	17	80	29

No	AH	kualitas	Keputusan
101	16	98	33
102	17	73	30

# LAMPIRAN SKOR INDIKATOR VARIABEL AKSESIBILITAS HALTE

## 1. Jarak

No	Jarak		Total
	1	2	
1	3	3	6
2	2	2	4
3	3	3	6
4	3	3	6
5	3	3	6
6	3	3	6
7	3	3	6
8	3	2	5
9	2	1	3
10	3	4	7
11	3	3	6
12	4	4	8
13	3	3	6
14	2	3	5
15	2	3	5
16	4	4	8
17	3	3	6
18	4	4	8
19	4	4	8
20	3	3	6
21	3	2	5
22	4	4	8
23	3	3	6
24	2	3	5
25	3	3	6

No	Jarak		Total
	1	2	
26	3	3	6
27	3	3	6
28	3	3	6
29	2	3	5
30	3	3	6
31	3	3	6
32	3	3	6
33	3	3	6
34	3	4	7
35	3	3	6
36	2	3	5
37	2	3	5
38	3	3	6
39	4	4	8
40	3	3	6
41	3	3	6
42	3	3	6
43	3	4	7
44	2	3	5
45	2	3	5
46	2	2	4
47	3	3	6
48	3	2	5
49	2	2	4
50	3	2	5

No	Jarak		Total
	1	2	
51	2	3	5
52	3	3	6
53	3	4	7
54	3	2	5
55	4	4	8
56	3	3	6
57	2	2	4
58	3	3	6
59	3	3	6
60	3	3	6
61	4	4	8
62	3	3	6
63	2	3	5
64	3	4	7
65	2	3	5
66	3	2	5
67	3	3	6
68	3	2	5
69	2	2	4
70	3	4	7
71	3	3	6
72	3	3	6
73	3	3	6
74	3	4	7
75	3	3	6

No	Jarak		Total
	1	2	
76	3	3	6
77	3	3	6
78	3	3	6
79	3	4	7
80	2	3	5
81	3	3	6
82	2	3	5
83	3	3	6
84	3	3	6
85	2	1	3
86	2	3	5
87	3	4	7
88	3	3	6
89	2	3	5
90	3	3	6
91	3	3	6
92	3	3	6
93	3	3	6
94	4	4	8
95	3	3	6
96	3	3	6
97	3	3	6
98	3	3	6
99	4	4	8
100	3	3	6

No	Jarak		Total
	1	2	
101	3	3	6
102	2	3	5

## 2. Waktu tempuh

No	Waktu tempuh
	3
1	3
2	2
3	3
4	3
5	3
6	3
7	3
8	3
9	3
10	4
11	4
12	4
13	3
14	2
15	3
16	4
17	3
18	4
19	3
20	4
21	3
22	3
23	3
24	3
25	3

No	Waktu tempuh
	3
26	4
27	3
28	3
29	3
30	3
31	4
32	3
33	3
34	3
35	3
36	2
37	2
38	3
39	3
40	3
41	3
42	2
43	2
44	2
45	2
46	2
47	3
48	2
49	3
50	3

No	Waktu tempuh
	3
51	2
52	3
53	3
54	2
55	3
56	3
57	3
58	3
59	3
60	2
61	4
62	3
63	3
64	4
65	2
66	3
67	3
68	3
69	2
70	3
71	3
72	2
73	3
74	4
75	3

No	Waktu tempuh
	3
76	3
77	3
78	2
79	3
80	2
81	2
82	2
83	3
84	3
85	3
86	3
87	3
88	3
89	3
90	3
91	4
92	3
93	3
94	3
95	3
96	3
97	4
98	3
99	4
100	3

No	Waktu tempuh
	3
101	3
102	2

### 3. Biaya

No	Biaya
	4
1	4
2	3
3	4
4	3
5	4
6	3
7	3
8	4
9	3
10	3
11	3
12	4
13	3
14	4
15	4
16	3
17	3
18	4
19	4
20	3
21	3
22	3
23	3
24	3
25	3

No	Biaya
	4
26	3
27	3
28	4
29	3
30	3
31	3
32	3
33	3
34	4
35	3
36	3
37	3
38	3
39	4
40	3
41	3
42	2
43	3
44	4
45	3
46	2
47	3
48	3
49	3
50	3

No	Biaya
	4
51	4
52	3
53	4
54	4
55	4
56	3
57	3
58	3
59	3
60	3
61	2
62	4
63	3
64	4
65	3
66	3
67	3
68	4
69	4
70	4
71	4
72	4
73	3
74	4
75	4

No	Biaya
	4
76	4
77	3
78	4
79	3
80	4
81	3
82	2
83	3
84	4
85	3
86	3
87	3
88	4
89	4
90	4
91	3
92	3
93	3
94	4
95	4
96	3
97	3
98	3
99	4
100	3

No	Biaya
	4
101	3
102	4

#### 4. Intensitas

No	Intensitas
	5
1	3
2	3
3	3
4	3
5	3
6	3
7	3
8	1
9	2
10	3
11	3
12	4
13	3
14	4
15	4
16	3
17	3
18	2
19	4
20	3
21	3
22	4
23	3
24	3
25	3

No	Intensitas
	5
26	3
27	3
28	4
29	3
30	3
31	3
32	3
33	3
34	4
35	3
36	3
37	3
38	3
39	4
40	3
41	4
42	4
43	3
44	2
45	3
46	3
47	3
48	3
49	2
50	3

No	Intensitas
	5
51	4
52	2
53	4
54	3
55	4
56	3
57	2
58	3
59	3
60	3
61	4
62	4
63	3
64	4
65	3
66	3
67	3
68	2
69	4
70	4
71	4
72	4
73	2
74	4
75	4

No	Intensitas
	5
76	2
77	3
78	3
79	4
80	4
81	3
82	3
83	3
84	3
85	2
86	4
87	4
88	3
89	4
90	3
91	3
92	3
93	3
94	4
95	3
96	3
97	3
98	3
99	2
100	4

No	Intensitas
	5
101	3
102	4

## 5. Pendapatan

No	Pendapatan
1	3
2	2
3	3
4	3
5	3
6	3
7	3
8	3
9	3
10	4
11	4
12	4
13	3
14	2
15	3
16	4
17	3
18	4
19	3
20	4
21	3
22	3
23	3
24	3
25	3

No	Pendapatan
26	4
27	3
28	3
29	3
30	3
31	4
32	3
33	3
34	3
35	3
36	2
37	2
38	3
39	3
40	3
41	3
42	2
43	2
44	2
45	2
46	2
47	3
48	2
49	3
50	3

No	Pendapatan
51	2
52	3
53	3
54	2
55	3
56	3
57	3
58	3
59	3
60	2
61	4
62	3
63	3
64	4
65	2
66	3
67	3
68	3
69	2
70	3
71	3
72	2
73	3
74	4
75	3

No	Pendapatan
76	3
77	3
78	2
79	3
80	2
81	2
82	2
83	3
84	3
85	3
86	3
87	3
88	3
89	3
90	3
91	4
92	3
93	3
94	3
95	3
96	3
97	4
98	3
99	4
100	3

No	Pendapatan
101	3
102	2



# LAMPIRAN SKOR INDIKATOR VARIABEL KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA

## 1. Keamanan

No	keamanan								T
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	3	2	3	3	3	3	23
2	3	3	3	2	3	3	3	3	23
3	3	2	2	2	3	2	3	2	19
4	3	3	3	2	3	3	2	3	22
5	3	3	3	2	3	3	3	3	23
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	1	2	3	1	4	4	2	3	20
9	4	2	2	2	1	4	3	4	22
10	3	4	4	2	3	4	3	4	27
11	3	3	4	3	4	3	3	3	26
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	3	2	2	2	3	3	3	3	21
14	2	3	3	3	3	4	4	4	26
15	3	4	3	3	3	4	2	4	26
16	3	3	3	3	3	4	3	3	25
17	2	3	3	2	2	3	3	3	21
18	3	3	3	4	3	4	4	4	28
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24
20	3	3	3	3	3	3	2	3	23
21	2	3	3	3	3	2	3	3	22
22	3	3	3	3	3	4	4	3	26
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	2	3	3	3	3	3	3	3	23
25	3	2	2	3	3	3	2	2	20
26	3	4	4	3	4	4	4	3	29
27	3	3	3	3	4	4	3	2	25
28	2	4	4	3	3	3	3	4	26





<b>95</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	23
<b>96</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24
<b>97</b>	3	3	3	2	3	3	2	3	22
<b>98</b>	3	3	3	3	3	4	4	3	26
<b>99</b>	3	4	4	2	3	4	3	4	27
<b>100</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24
<b>101</b>	4	4	3	3	4	3	4	3	28
<b>102</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	23

## 2. Keselamatan

No	keselamatan				T
	9	10	11	12	
<b>1</b>	2	3	2	3	10
<b>2</b>	3	3	2	3	11
<b>3</b>	3	3	2	2	10
<b>4</b>	3	3	2	3	11
<b>5</b>	3	3	2	4	12
<b>6</b>	3	3	2	3	11
<b>7</b>	3	3	2	3	11
<b>8</b>	2	1	1	3	7
<b>9</b>	4	3	3	2	12
<b>10</b>	4	3	2	4	13
<b>11</b>	4	4	4	4	16
<b>12</b>	3	3	3	3	12
<b>13</b>	2	2	2	3	9
<b>14</b>	4	2	2	2	10
<b>15</b>	3	4	2	4	13
<b>16</b>	3	3	3	3	12
<b>17</b>	3	3	3	3	12
<b>18</b>	4	4	4	4	16

<b>19</b>	3	4	3	4	14
<b>20</b>	3	2	2	3	10
<b>21</b>	3	3	2	2	10
<b>22</b>	4	4	3	3	14
<b>23</b>	3	3	3	3	12
<b>24</b>	3	3	3	2	11
<b>25</b>	2	2	2	3	9
<b>26</b>	3	3	3	3	12
<b>27</b>	3	3	2	3	11
<b>28</b>	2	3	2	3	10
<b>29</b>	3	3	2	3	11
<b>30</b>	3	3	2	3	11
<b>31</b>	4	4	4	4	16
<b>32</b>	3	3	3	3	12
<b>33</b>	3	2	2	3	10
<b>34</b>	3	3	3	3	12
<b>35</b>	3	2	2	3	10
<b>36</b>	3	3	2	2	10
<b>37</b>	2	2	3	2	9
<b>38</b>	2	2	2	3	9
<b>39</b>	3	4	2	2	11
<b>40</b>	2	2	2	3	9
<b>41</b>	4	3	3	3	13
<b>42</b>	4	3	4	4	15
<b>43</b>	3	4	2	3	12
<b>44</b>	3	4	2	2	11
<b>45</b>	2	2	3	2	9
<b>46</b>	3	3	3	3	12
<b>47</b>	2	3	3	3	11
<b>48</b>	3	2	2	2	9
<b>49</b>	4	1	3	4	12
<b>50</b>	3	3	2	2	10
<b>51</b>	4	4	2	4	14

<b>52</b>	3	2	3	3	11
<b>53</b>	3	4	3	2	12
<b>54</b>	3	2	2	3	10
<b>55</b>	3	3	3	2	11
<b>56</b>	2	3	3	3	11
<b>57</b>	4	1	3	4	12
<b>58</b>	3	2	2	3	10
<b>59</b>	3	3	2	3	11
<b>60</b>	2	2	2	3	9
<b>61</b>	1	4	1	4	10
<b>62</b>	3	3	2	3	11
<b>63</b>	3	3	2	3	11
<b>64</b>	3	3	1	4	11
<b>65</b>	3	4	3	3	13
<b>66</b>	3	3	2	2	10
<b>67</b>	3	3	3	3	12
<b>68</b>	3	4	3	4	14
<b>69</b>	2	1	1	3	7
<b>70</b>	3	4	3	4	14
<b>71</b>	2	2	1	3	8
<b>72</b>	3	3	2	3	11
<b>73</b>	3	2	2	2	9
<b>74</b>	3	4	4	2	13
<b>75</b>	3	3	3	3	12
<b>76</b>	4	4	3	3	14
<b>77</b>	3	3	2	3	11
<b>78</b>	3	3	3	3	12
<b>79</b>	4	4	3	4	15
<b>80</b>	4	4	2	2	12
<b>81</b>	3	3	3	3	12
<b>82</b>	3	2	2	3	10
<b>83</b>	3	3	3	3	12
<b>84</b>	3	3	2	3	11

<b>85</b>	4	3	3	2	12
<b>86</b>	3	2	4	4	13
<b>87</b>	4	4	3	4	15
<b>88</b>	3	3	3	3	12
<b>89</b>	3	4	2	4	13
<b>90</b>	3	3	2	2	10
<b>91</b>	4	4	4	4	16
<b>92</b>	3	2	2	3	10
<b>93</b>	2	3	3	3	11
<b>94</b>	3	4	3	4	14
<b>95</b>	3	3	2	4	12
<b>96</b>	3	3	3	3	12
<b>97</b>	3	3	2	3	11
<b>98</b>	4	4	3	3	14
<b>99</b>	4	3	2	4	13
<b>100</b>	3	3	2	3	11
<b>101</b>	4	3	4	4	15
<b>102</b>	3	2	2	3	10

### 3. Kenyamanan

No	kenyamanan					T
	13	14	15	16	17	
<b>1</b>	3	3	1	3	3	13
<b>2</b>	4	3	3	3	4	17
<b>3</b>	3	2	2	2	3	12
<b>4</b>	3	2	2	3	3	13
<b>5</b>	4	2	2	4	4	16
<b>6</b>	3	2	2	3	3	13
<b>7</b>	3	2	2	3	3	13
<b>8</b>	3	2	2	2	3	12
<b>9</b>	3	1	1	3	4	12

<b>10</b>	4	4	4	4	4	20
<b>11</b>	4	4	3	4	4	19
<b>12</b>	3	3	4	3	3	16
<b>13</b>	3	3	3	3	3	15
<b>14</b>	2	2	4	2	4	14
<b>15</b>	4	2	2	2	4	14
<b>16</b>	4	3	3	3	4	17
<b>17</b>	3	3	3	3	2	14
<b>18</b>	4	2	2	2	3	13
<b>19</b>	4	3	3	3	3	16
<b>20</b>	3	2	2	3	3	13
<b>21</b>	2	2	3	2	3	12
<b>22</b>	3	3	2	2	3	13
<b>23</b>	3	3	3	3	3	15
<b>24</b>	2	2	2	3	3	12
<b>25</b>	3	3	2	2	3	13
<b>26</b>	3	2	2	2	3	12
<b>27</b>	4	2	2	3	3	14
<b>28</b>	3	3	3	2	2	13
<b>29</b>	3	3	2	3	2	13
<b>30</b>	3	2	2	3	3	13
<b>31</b>	4	4	3	4	4	19
<b>32</b>	3	3	3	3	2	14
<b>33</b>	3	3	2	2	3	13
<b>34</b>	3	3	2	3	3	14
<b>35</b>	3	3	2	3	3	14
<b>36</b>	2	3	3	2	2	12
<b>37</b>	3	3	3	2	3	14
<b>38</b>	3	3	3	3	3	15
<b>39</b>	2	4	4	4	4	18
<b>40</b>	1	1	1	3	3	9
<b>41</b>	4	3	3	3	4	17
<b>42</b>	4	3	3	3	3	16



<b>43</b>	3	3	2	3	3	14
<b>44</b>	3	2	2	2	4	13
<b>45</b>	3	3	3	2	3	14
<b>46</b>	3	2	2	2	3	12
<b>47</b>	3	3	3	3	3	15
<b>48</b>	2	2	2	2	3	11
<b>49</b>	2	4	4	3	4	17
<b>50</b>	2	2	3	2	3	12
<b>51</b>	4	2	2	2	4	14
<b>52</b>	3	2	2	3	3	13
<b>53</b>	3	3	3	3	4	16
<b>54</b>	3	3	3	3	3	15
<b>55</b>	2	3	3	3	3	14
<b>56</b>	3	3	3	2	3	14
<b>57</b>	2	4	4	3	4	17
<b>58</b>	3	3	3	3	3	15
<b>59</b>	4	3	3	2	3	15
<b>60</b>	3	2	2	2	3	12
<b>61</b>	4	3	3	3	1	14
<b>62</b>	2	2	2	3	3	12
<b>63</b>	3	3	3	3	3	15
<b>64</b>	4	2	2	2	3	13
<b>65</b>	3	3	3	3	3	15
<b>66</b>	2	2	3	2	3	12
<b>67</b>	3	2	2	3	3	13
<b>68</b>	4	3	3	3	3	16
<b>69</b>	1	1	1	3	2	8
<b>70</b>	4	3	3	3	3	16
<b>71</b>	3	2	2	2	3	12
<b>72</b>	3	2	2	2	3	12
<b>73</b>	2	2	2	2	3	11
<b>74</b>	3	3	3	3	3	15
<b>75</b>	3	3	3	3	3	15

<b>76</b>	3	2	2	3	3	13
<b>77</b>	3	2	2	3	3	13
<b>78</b>	3	3	3	3	3	15
<b>79</b>	4	4	4	4	4	20
<b>80</b>	4	4	4	4	4	20
<b>81</b>	3	3	3	3	3	15
<b>82</b>	3	3	3	2	2	13
<b>83</b>	3	3	3	3	3	15
<b>84</b>	3	2	2	3	3	13
<b>85</b>	3	1	1	3	4	12
<b>86</b>	4	3	3	3	3	16
<b>87</b>	4	3	3	3	3	16
<b>88</b>	3	2	2	2	3	12
<b>89</b>	4	2	2	2	4	14
<b>90</b>	3	2	2	2	3	12
<b>91</b>	4	4	3	4	4	19
<b>92</b>	3	3	2	2	3	13
<b>93</b>	3	3	3	3	3	15
<b>94</b>	4	3	3	3	3	16
<b>95</b>	4	2	2	4	4	16
<b>96</b>	3	3	3	3	3	15
<b>97</b>	3	2	2	3	3	13
<b>98</b>	3	3	2	2	3	13
<b>99</b>	4	4	4	4	4	20
<b>100</b>	3	2	2	3	3	13
<b>101</b>	4	3	3	3	3	16
<b>102</b>	3	2	2	3	3	13

4. Keterjangkauan

No	keterjangkauan		T
	18	19	

<b>1</b>	3	3	6
<b>2</b>	3	3	6
<b>3</b>	3	2	5
<b>4</b>	3	3	6
<b>5</b>	3	3	6
<b>6</b>	3	3	6
<b>7</b>	3	3	6
<b>8</b>	2	1	3
<b>9</b>	3	3	6
<b>10</b>	4	4	8
<b>11</b>	3	4	7
<b>12</b>	3	3	6
<b>13</b>	3	3	6
<b>14</b>	3	3	6
<b>15</b>	3	4	7
<b>16</b>	3	3	6
<b>17</b>	3	3	6
<b>18</b>	3	3	6
<b>19</b>	3	3	6
<b>20</b>	2	3	5
<b>21</b>	3	2	5
<b>22</b>	3	2	5
<b>23</b>	3	3	6
<b>24</b>	3	3	6
<b>25</b>	3	2	5
<b>26</b>	3	3	6
<b>27</b>	3	3	6
<b>28</b>	3	1	4
<b>29</b>	2	2	4
<b>30</b>	3	3	6
<b>31</b>	3	4	7
<b>32</b>	3	3	6
<b>33</b>	3	1	4

<b>34</b>	3	3	6
<b>35</b>	3	2	5
<b>36</b>	2	3	5
<b>37</b>	3	3	6
<b>38</b>	3	3	6
<b>39</b>	3	3	6
<b>40</b>	2	3	5
<b>41</b>	4	1	5
<b>42</b>	4	3	7
<b>43</b>	3	2	5
<b>44</b>	2	3	5
<b>45</b>	3	3	6
<b>46</b>	3	2	5
<b>47</b>	3	2	5
<b>48</b>	3	2	5
<b>49</b>	4	4	8
<b>50</b>	3	2	5
<b>51</b>	4	3	7
<b>52</b>	3	2	5
<b>53</b>	3	3	6
<b>54</b>	3	2	5
<b>55</b>	3	2	5
<b>56</b>	3	1	4
<b>57</b>	4	4	8
<b>58</b>	3	3	6
<b>59</b>	3	3	6
<b>60</b>	3	2	5
<b>61</b>	3	1	4
<b>62</b>	3	2	5
<b>63</b>	3	3	6
<b>64</b>	3	2	5
<b>65</b>	4	3	7
<b>66</b>	3	2	5

<b>67</b>	3	3	6
<b>68</b>	3	3	6
<b>69</b>	2	3	5
<b>70</b>	3	3	6
<b>71</b>	2	3	5
<b>72</b>	2	2	4
<b>73</b>	2	2	4
<b>74</b>	3	3	6
<b>75</b>	3	3	6
<b>76</b>	3	3	6
<b>77</b>	3	3	6
<b>78</b>	2	3	5
<b>79</b>	4	4	8
<b>80</b>	2	2	4
<b>81</b>	3	3	6
<b>82</b>	3	3	6
<b>83</b>	3	3	6
<b>84</b>	3	3	6
<b>85</b>	3	3	6
<b>86</b>	3	3	6
<b>87</b>	3	3	6
<b>88</b>	3	3	6
<b>89</b>	3	4	7
<b>90</b>	3	2	5
<b>91</b>	3	4	7
<b>92</b>	3	1	4
<b>93</b>	3	2	5
<b>94</b>	3	3	6
<b>95</b>	3	3	6
<b>96</b>	3	3	6
<b>97</b>	3	3	6
<b>98</b>	3	2	5
<b>99</b>	4	4	8

<b>100</b>	3	3	6
<b>101</b>	4	3	7
<b>102</b>	2	3	5

5. Kesetaraan

No	kesetaraan		T
	20	21	
<b>1</b>	2	2	4
<b>2</b>	3	4	7
<b>3</b>	2	2	4
<b>4</b>	3	3	6
<b>5</b>	4	3	7
<b>6</b>	2	3	5
<b>7</b>	2	2	4
<b>8</b>	1	3	4
<b>9</b>	4	3	7
<b>10</b>	4	3	7
<b>11</b>	4	4	8
<b>12</b>	3	3	6
<b>13</b>	2	3	5
<b>14</b>	2	4	6
<b>15</b>	3	2	5
<b>16</b>	3	3	6
<b>17</b>	3	3	6
<b>18</b>	2	2	4
<b>19</b>	4	4	8
<b>20</b>	2	2	4
<b>21</b>	3	3	6
<b>22</b>	2	2	4
<b>23</b>	3	3	6
<b>24</b>	2	3	5

<b>25</b>	2	2	4
<b>26</b>	4	4	8
<b>27</b>	2	2	4
<b>28</b>	3	1	4
<b>29</b>	2	2	4
<b>30</b>	2	2	4
<b>31</b>	4	4	8
<b>32</b>	3	3	6
<b>33</b>	2	3	5
<b>34</b>	3	2	5
<b>35</b>	2	3	5
<b>36</b>	3	2	5
<b>37</b>	2	3	5
<b>38</b>	2	3	5
<b>39</b>	2	3	5
<b>40</b>	1	3	4
<b>41</b>	3	3	6
<b>42</b>	3	4	7
<b>43</b>	2	2	4
<b>44</b>	2	4	6
<b>45</b>	2	3	5
<b>46</b>	3	3	6
<b>47</b>	2	2	4
<b>48</b>	2	3	5
<b>49</b>	3	2	5
<b>50</b>	3	3	6
<b>51</b>	4	3	7
<b>52</b>	3	3	6
<b>53</b>	4	4	8
<b>54</b>	2	2	4
<b>55</b>	2	2	4
<b>56</b>	2	3	5
<b>57</b>	3	2	5

<b>58</b>	2	2	4
<b>59</b>	2	3	5
<b>60</b>	1	2	3
<b>61</b>	4	2	6
<b>62</b>	2	3	5
<b>63</b>	3	2	5
<b>64</b>	2	3	5
<b>65</b>	2	3	5
<b>66</b>	3	3	6
<b>67</b>	2	2	4
<b>68</b>	4	4	8
<b>69</b>	2	3	5
<b>70</b>	3	2	5
<b>71</b>	1	1	2
<b>72</b>	3	2	5
<b>73</b>	2	2	4
<b>74</b>	3	3	6
<b>75</b>	2	3	5
<b>76</b>	2	3	5
<b>77</b>	2	2	4
<b>78</b>	2	2	4
<b>79</b>	3	3	6
<b>80</b>	4	2	6
<b>81</b>	3	3	6
<b>82</b>	2	1	3
<b>83</b>	2	3	5
<b>84</b>	2	3	5
<b>85</b>	4	3	7
<b>86</b>	3	3	6
<b>87</b>	2	2	4
<b>88</b>	2	2	4
<b>89</b>	3	2	5
<b>90</b>	2	2	4



<b>91</b>	4	4	8
<b>92</b>	2	3	5
<b>93</b>	2	2	4
<b>94</b>	4	4	8
<b>95</b>	4	3	7
<b>96</b>	3	3	6
<b>97</b>	3	3	6
<b>98</b>	2	2	4
<b>99</b>	4	3	7
<b>100</b>	2	3	5
<b>101</b>	3	4	7
<b>102</b>	2	2	4

## 6. Keteraturan

No	keteraturan							T
	22	23	24	25	26	27	28	
<b>1</b>	3	3	3	2	3	2	3	19
<b>2</b>	3	3	2	3	4	3	3	21
<b>3</b>	2	3	2	3	3	2	3	18
<b>4</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>5</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>6</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>7</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>8</b>	2	3	4	4	4	2	4	23
<b>9</b>	2	2	3	4	4	4	3	22
<b>10</b>	4	4	3	3	4	4	4	26
<b>11</b>	4	4	4	4	3	3	4	26
<b>12</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>13</b>	3	1	1	1	1	1	4	12

14	2	3	3	3	3	3	3	20
15	4	3	4	2	3	3	4	23
16	4	4	3	3	3	4	4	25
17	3	3	3	3	3	3	3	21
18	1	1	3	2	3	2	3	15
19	3	1	3	2	3	3	3	18
20	2	2	3	2	3	3	3	18
21	3	3	3	3	3	2	3	20
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	3	3	3	3	3	3	3	21
24	3	3	3	3	3	3	3	21
25	3	3	2	2	3	2	3	18
26	3	3	3	4	4	3	4	24
27	3	3	2	3	3	3	3	20
28	1	2	4	4	4	3	4	22
29	3	3	3	2	3	3	3	20
30	3	3	3	3	3	3	3	21
31	4	4	4	4	3	3	4	26
32	3	3	3	3	3	3	3	21
33	3	3	3	3	3	3	3	21
34	3	3	3	3	3	3	3	21
35	3	3	3	3	3	2	3	20
36	3	3	3	2	3	3	3	20
37	2	2	3	2	3	2	3	17
38	3	1	1	1	1	1	4	12
39	4	4	2	2	3	3	3	21
40	3	3	3	3	3	1	3	19
41	3	3	3	4	4	3	3	23
42	4	3	3	4	3	4	4	25
43	2	3	2	3	3	3	3	19
44	3	3	3	3	4	3	4	23
45	2	2	3	2	3	2	3	17
46	2	3	3	3	3	2	3	19

<b>47</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>48</b>	3	3	2	3	3	3	3	20
<b>49</b>	3	3	3	4	3	3	3	22
<b>50</b>	3	3	3	3	3	2	3	20
<b>51</b>	3	2	4	2	4	4	3	22
<b>52</b>	3	3	2	3	3	3	3	20
<b>53</b>	3	3	4	4	4	4	4	26
<b>54</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>55</b>	2	3	3	3	2	3	4	20
<b>56</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>57</b>	3	3	3	4	3	3	3	22
<b>58</b>	3	2	3	3	3	3	3	20
<b>59</b>	2	3	3	3	3	3	3	20
<b>60</b>	3	3	3	3	3	2	3	20
<b>61</b>	3	1	4	3	4	4	2	21
<b>62</b>	3	3	3	2	3	3	3	20
<b>63</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>64</b>	3	3	2	2	3	3	3	19
<b>65</b>	3	3	4	4	4	3	3	24
<b>66</b>	3	3	3	3	3	2	3	20
<b>67</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>68</b>	3	1	3	2	3	3	3	18
<b>69</b>	1	1	3	3	1	2	4	15
<b>70</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>71</b>	1	2	3	1	3	3	3	16
<b>72</b>	3	3	4	3	3	2	3	21
<b>73</b>	2	3	3	3	3	3	3	20
<b>74</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>75</b>	2	3	3	3	3	3	3	20
<b>76</b>	3	3	4	3	3	3	4	23
<b>77</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>78</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>79</b>	3	4	4	4	4	4	4	27

<b>80</b>	3	4	2	4	4	3	4	24
<b>81</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>82</b>	3	3	3	2	3	2	3	19
<b>83</b>	3	3	3	2	3	3	3	20
<b>84</b>	3	3	3	3	3	2	3	20
<b>85</b>	2	2	3	4	4	4	3	22
<b>86</b>	4	3	4	3	3	3	3	23
<b>87</b>	3	3	4	4	4	4	4	26
<b>88</b>	3	2	2	3	3	3	3	19
<b>89</b>	4	3	4	2	3	3	4	23
<b>90</b>	2	3	2	3	3	2	3	18
<b>91</b>	4	4	4	4	3	3	4	26
<b>92</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>93</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>94</b>	3	1	3	2	3	3	3	18
<b>95</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>96</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>97</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>98</b>	4	4	4	4	4	4	4	28
<b>99</b>	4	4	3	3	4	4	4	26
<b>100</b>	3	3	3	3	3	3	3	21
<b>101</b>	4	3	3	4	3	4	4	25
<b>102</b>	2	2	3	2	3	3	3	18

## LAMPIRAN SKOR INDIKATOR VARIABEL KEPUTUSAN PENGGUNA

### 1. Pengenalan kebutuhan

No	pengenalan kebutuhan		T
	1	2	
1	3	3	6
2	3	3	6
3	3	3	6
4	3	3	6
5	3	3	6
6	3	3	6
7	3	3	6
8	3	3	6
9	3	4	7
10	4	4	8
11	4	3	7
12	3	3	6
13	3	3	6
14	2	3	5
15	3	3	6
16	4	4	8
17	3	3	6
18	3	3	6
19	3	3	6
20	3	3	6
21	4	4	8
22	3	3	6
23	3	3	6
24	3	3	6
25	3	3	6
26	3	3	6
27	4	4	8
28	3	3	6
29	3	3	6
30	3	3	6
31	4	3	7

32	3	3	6
33	3	3	6
34	4	4	8
35	3	2	5
36	4	3	7
37	4	4	8
38	3	3	6
39	4	4	8
40	3	3	6
41	4	4	8
42	4	4	8
43	4	4	8
44	4	4	8
45	4	4	8
46	3	3	6
47	3	3	6
48	3	3	6
49	3	4	7
50	4	4	8
51	4	4	8
52	3	3	6
53	4	4	8
54	2	2	4
55	4	4	8
56	3	3	6
57	3	4	7
58	3	3	6
59	3	3	6
60	4	3	7
61	4	2	6
62	3	3	6
63	4	3	7
64	3	4	7
65	4	4	8
66	4	4	8
67	3	3	6
68	3	3	6

69	3	3	6
70	3	3	6
71	4	3	7
72	4	4	8
73	3	3	6
74	4	4	8
75	3	3	6
76	3	3	6
77	3	3	6
78	2	2	4
79	4	4	8
80	4	4	8
81	3	3	6
82	3	3	6
83	3	3	6
84	3	3	6
85	3	4	7
86	4	4	8
87	4	4	8
88	4	4	8
89	3	3	6
90	3	3	6
91	4	3	7
92	3	3	6
93	3	3	6
94	3	3	6
95	3	3	6
96	3	3	6
97	3	3	6
98	2	3	5
99	3	3	6
100	3	3	6
101	3	3	6
102	3	3	6

## 2. Pencarian informasi

No	pencarian informasi		T
	3	4	
1	3	4	7
2	3	3	6
3	3	3	6
4	3	3	6
5	3	3	6
6	3	3	6
7	3	3	6
8	3	2	5
9	3	2	5
10	4	4	8
11	4	3	7
12	3	3	6
13	3	3	6
14	3	2	5
15	4	4	8
16	3	3	6
17	3	3	6
18	3	3	6
19	3	3	6
20	3	3	6
21	3	3	6
22	3	3	6
23	3	2	5
24	3	3	6
25	3	2	5
26	3	3	6
27	4	4	8
28	4	4	8
29	3	2	5
30	3	3	6
31	4	3	7
32	3	3	6
33	2	3	5
34	4	4	8



35	3	3	6
36	3	3	6
37	3	3	6
38	3	3	6
39	4	4	8
40	3	3	6
41	3	4	7
42	3	3	6
43	3	2	5
44	3	3	6
45	3	3	6
46	3	2	5
47	3	3	6
48	3	3	6
49	3	2	5
50	3	3	6
51	4	4	8
52	3	3	6
53	4	3	7
54	3	3	6
55	3	3	6
56	3	3	6
57	3	2	5
58	3	3	6
59	3	2	5
60	3	3	6
61	4	1	5
62	3	3	6
63	3	2	5
64	4	4	8
65	3	3	6
66	3	3	6
67	3	3	6
68	3	3	6
69	3	3	6
70	3	4	7
71	3	2	5

72	4	3	7
73	3	3	6
74	4	4	8
75	3	3	6
76	3	4	7
77	3	3	6
78	2	2	4
79	4	4	8
80	4	2	6
81	3	3	6
82	2	2	4
83	3	3	6
84	3	3	6
85	3	2	5
86	3	3	6
87	4	3	7
88	3	3	6
89	4	4	8
90	3	3	6
91	4	3	7
92	2	3	5
93	3	3	6
94	3	3	6
95	3	3	6
96	3	2	5
97	3	3	6
98	3	2	5
99	3	4	7
100	3	3	6
101	4	4	8
102	3	3	6

### 3. Evaluasi alternatif

No	evaluasi alternatif
	5
1	4

<b>2</b>	4
<b>3</b>	3
<b>4</b>	3
<b>5</b>	3
<b>6</b>	3
<b>7</b>	3
<b>8</b>	3
<b>9</b>	2
<b>10</b>	4
<b>11</b>	4
<b>12</b>	3
<b>13</b>	3
<b>14</b>	2
<b>15</b>	4
<b>16</b>	3
<b>17</b>	3
<b>18</b>	4
<b>19</b>	4
<b>20</b>	3
<b>21</b>	3
<b>22</b>	3
<b>23</b>	3
<b>24</b>	3
<b>25</b>	3
<b>26</b>	4
<b>27</b>	4
<b>28</b>	4
<b>29</b>	3
<b>30</b>	3
<b>31</b>	4
<b>32</b>	3
<b>33</b>	3
<b>34</b>	4
<b>35</b>	3
<b>36</b>	3
<b>37</b>	3
<b>38</b>	3

39	4
40	3
41	3
42	3
43	4
44	4
45	3
46	3
47	3
48	3
49	4
50	3
51	4
52	3
53	4
54	3
55	3
56	3
57	4
58	3
59	4
60	4
61	4
62	3
63	3
64	4
65	3
66	3
67	3
68	3
69	3
70	4
71	4
72	3
73	3
74	4
75	3

<b>76</b>	4
<b>77</b>	3
<b>78</b>	4
<b>79</b>	4
<b>80</b>	4
<b>81</b>	3
<b>82</b>	3
<b>83</b>	3
<b>84</b>	4
<b>85</b>	2
<b>86</b>	3
<b>87</b>	3
<b>88</b>	3
<b>89</b>	4
<b>90</b>	3
<b>91</b>	4
<b>92</b>	3
<b>93</b>	3
<b>94</b>	4
<b>95</b>	3
<b>96</b>	3
<b>97</b>	3
<b>98</b>	2
<b>99</b>	4
<b>100</b>	3
<b>101</b>	4
<b>102</b>	3

4. Keputusan pembelian

No	keputusan pembelian		T
	6	7	
<b>1</b>	3	3	6
<b>2</b>	3	3	6
<b>3</b>	2	3	5
<b>4</b>	3	3	6

5	4	4	8
6	3	3	6
7	3	3	6
8	2	3	5
9	4	3	7
10	4	4	8
11	4	3	7
12	3	3	6
13	1	3	4
14	2	3	5
15	4	4	8
16	3	4	7
17	2	2	4
18	3	3	6
19	3	4	7
20	3	2	5
21	3	3	6
22	3	3	6
23	3	3	6
24	3	3	6
25	3	3	6
26	3	4	7
27	3	3	6
28	3	3	6
29	2	2	4
30	3	3	6
31	4	3	7
32	2	2	4
33	3	3	6
34	4	4	8
35	3	3	6
36	2	3	5
37	2	3	5
38	1	3	4
39	4	4	8
40	3	3	6
41	3	4	7

42	4	3	7
43	3	4	7
44	3	4	7
45	2	3	5
46	3	3	6
47	3	3	6
48	2	3	5
49	2	3	5
50	3	3	6
51	3	4	7
52	3	3	6
53	4	4	8
54	3	3	6
55	3	4	7
56	3	3	6
57	2	3	5
58	2	2	4
59	3	4	7
60	3	3	6
61	4	3	7
62	3	3	6
63	3	3	6
64	3	4	7
65	3	4	7
66	3	3	6
67	3	3	6
68	3	3	6
69	3	3	6
70	3	4	7
71	3	3	6
72	2	3	5
73	3	3	6
74	4	4	8
75	3	3	6
76	3	3	6
77	3	3	6
78	3	3	6

79	4	4	8
80	4	4	8
81	3	3	6
82	3	3	6
83	3	3	6
84	3	3	6
85	4	3	7
86	3	3	6
87	2	3	5
88	3	3	6
89	4	4	8
90	2	3	5
91	4	3	7
92	3	3	6
93	3	3	6
94	3	4	7
95	4	4	8
96	3	3	6
97	2	2	4
98	2	3	5
99	3	4	7
100	3	3	6
101	3	3	6
102	3	3	6

## 5. Hasil

No	Hasil			T
	8	9	10	
1	3	3	3	9
2	3	3	2	8
3	2	2	3	7
4	3	3	3	9
5	4	4	4	12
6	3	3	3	9
7	3	3	2	8
8	2	3	1	6



9	3	3	3	9
10	4	4	4	12
11	4	4	3	11
12	4	3	3	10
13	1	1	2	4
14	2	3	4	9
15	3	4	4	11
16	3	4	4	11
17	2	3	3	8
18	3	3	3	9
19	4	3	3	10
20	3	3	3	9
21	3	3	3	9
22	3	3	3	9
23	2	3	3	8
24	3	3	3	9
25	3	3	3	9
26	2	3	3	8
27	3	3	3	9
28	4	3	2	9
29	2	2	2	6
30	3	3	2	8
31	4	4	3	11
32	2	3	3	8
33	3	3	3	9
34	4	4	4	12
35	3	3	2	8
36	3	2	4	9
37	3	3	4	10
38	1	1	2	4
39	4	4	4	12
40	3	3	3	9
41	4	3	4	11
42	2	3	3	8
43	4	4	4	12
44	3	3	4	10
45	3	3	4	10

46	2	3	3	8
47	3	3	3	9
48	3	3	3	9
49	3	2	2	7
50	3	3	3	9
51	4	4	4	12
52	3	3	3	9
53	4	4	4	12
54	3	3	2	8
55	4	2	3	9
56	3	3	3	9
57	3	2	2	7
58	2	3	3	8
59	4	4	4	12
60	3	3	3	9
61	2	3	4	9
62	3	3	3	9
63	2	3	3	8
64	4	3	4	11
65	4	3	4	11
66	3	3	3	9
67	3	3	3	9
68	4	3	3	10
69	3	3	3	9
70	3	3	3	9
71	3	3	4	10
72	3	3	4	10
73	3	3	3	9
74	4	3	2	9
75	3	3	3	9
76	3	3	4	10
77	3	3	3	9
78	2	3	2	7
79	4	4	4	12
80	4	2	4	10
81	3	3	3	9
82	2	3	3	8

<b>83</b>	3	3	3	9
<b>84</b>	3	3	3	9
<b>85</b>	3	3	3	9
<b>86</b>	3	3	3	9
<b>87</b>	3	3	4	10
<b>88</b>	2	3	3	8
<b>89</b>	3	4	4	11
<b>90</b>	2	2	3	7
<b>91</b>	4	4	3	11
<b>92</b>	3	3	3	9
<b>93</b>	3	3	3	9
<b>94</b>	4	3	3	10
<b>95</b>	4	4	4	12
<b>96</b>	2	3	3	8
<b>97</b>	2	3	3	8
<b>98</b>	2	3	4	9
<b>99</b>	3	3	3	9
<b>100</b>	3	3	2	8
<b>101</b>	4	3	2	9
<b>102</b>	3	3	3	9

RAHASIA

**KUESIONER**  
**PENGARUH AKSESIBILITAS HALTE DAN KUALITAS**  
**PELAYANAN TRANS JOGJA TERHADAP KEPUTUSAN**  
**PENGGUNA**



## KATA PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta, peneliti bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja terhadap Keputusan Pengguna**”. Peneliti membutuhkan sejumlah data yang hanya akan didapat dengan adanya kerja sama dari Anda dalam mengisi kuesioner ini.

Semua jawaban yang diberikan oleh Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan penelitian ini. Peneliti mengharapkan dan membutuhkan jawaban yang paling mendekati keadaan Anda sesungguhnya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kesediaan Anda untuk memberikan jawaban sejujurnya tanpa mendiskusikannya dengan orang lain.

Bantuan Anda dalam mengisi kuesioner ini sangat menolong peneliti menyelesaikan penelitiannya. Atas kerja sama yang diberikan, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Cahyo Nugroho

## PETUNJUK PENGISISIAN

Bacalah setiap pertanyaan secara seksama. Anda diharapkan menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan keadaan Anda sebenarnya, dengan cara memilih :

1. Pada bagian identitas diri ( **A** ) berilah **tanda check** [√ ] pada pilihan yang sesuai dengan keadaan diri Anda.
2. Pada bagian pernyataan ( **B, C dan D** ), isilah seperti cara dibawah ini :  
**SS** : Bila Anda merasa **Sangat Setuju** dengan pernyataan tersebut.  
**S** : Bila Anda merasa **Setuju** dengan pernyataan tersebut.  
**TS** : Bila Anda merasa **Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut.  
**STS** : Bila Anda merasa **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut.

Contoh Pengisian Kuesioner

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya sering menggunakan Trans Jogja		<input checked="" type="checkbox"/>		

Jika Anda ingin mengganti jawaban, berikanlah tanda dua garis sejajar pada jawaban yang salah dan berikan tanda silang kembali pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

Contoh Koreksi Jawaban

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya sering menggunakan Trans Jogja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

### A. Identitas

1. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
2. Usia : ☐ 15 -24 tahun ☐ 45 -54 tahun  
☐ 25- 34 tahun ☐  $\geq 55$  tahun  
☐ 35-44 tahun
3. Pekerjaan anda saat ini  
☐ Pelajar/Mahasiswa  
☐ TNI/POLRI  
☐ Pegawai Negeri  
☐ Pegawai Swasta  
☐ Wirausaha  
☐ Lain-lain,.....
4. Pendapatan  
☐  $\leq$  Rp. 1.000.000,00  
☐ Rp. 1.000.001,00 - Rp. 2.000.000,00  
☐ Rp. 2.000.001,00 - Rp 3.000.000,00  
☐  $\geq$  Rp. 3.000.000,00

### B. Aksesibilitas Halte

No	Pernyataaan	SS	S	TS	STS
1	Jarak untuk mencapai halte Trans Jogja relatif dekat				
2	Saya mudah menjangkau tujuan perjalanan dari halte Trans Jogja				
3	Untuk mencapai halte Trans Jogja hanya membutuhkan waktu sebentar				
4	Tarif Trans Jogja terjangkau bagi saya				
5	Mudah menjumpai halte Trans Jogja di dekat fasilitas-fasilitas publik (sekolah, rumah sakit, mall, perkantoran,dll)				

### C. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Lampu penerangan berfungsi dengan baik				
2	Petugas keamanan selalu siap siaga di dalam halte /shelter				
3	Petugas keamanan selalu siap siaga di dalam bus Trans Jogja				
4	Nomor Call center apabila terjadi gangguan sudah terpasang dengan baik dan terlihat jelas				
5	Nomor bus sudah terpasang dengan baik				
6	Sopir dan karyawan sudah memakai identitas baik berupa kartu pengenalan maupun dengan seragam dinas				
7	Lampu isyarat tanda bahaya sudah terpasang di dalam bus dan dalam kondisi baik				
8	Pemakaian kaca film sudah sesuai				
9	Informasi tentang prosedur penanganan keadaan darurat sudah terpasang dengan baik				
10	Peralatan keselamatan seperti palu dan nitrogen cair sudah terpasang dan dalam kondisi siap digunakan sewaktu-waktu				
11	Fasilitas kesehatan seperti kotak P3K sudah tersedia dengan baik				
12	Fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri sudah terpasang dengan baik				
13	Fasilitas pendingin udara/AC berfungsi baik				
14	Terdapat fasilitas kebersihan /keranjang di halte				
15	Terdapat fasilitas kebersihan /keranjang di halte				
16	Luas lantai per orang sudah baik				
17	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang sudah baik				



<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
18	Kemudahan perpindahan penumpang antar halte sudah baik				
19	Sudah tersedia trayek pengumpan untuk menggunakan Trans Jogja				
20	Kursi prioritas untuk pengguna anak-anak, ibu hamil dan manusia lanjut usia sudah terpasang dengan baik				
21	Desain halte sudah mengakomodir pengguna kursi roda/berkebutuhan khusus				
22	Kecepatan perjalanan sudah baik				
23	Waktu berhenti di halte sudah baik				
24	Informasi tentang nama halte, jadwal kedatangan, jurusan/rute dan perpindahan koridor/halte sudah terpasang dengan baik				
25	Petugas memberikan informasi waktu kedatangan bus dengan jelas dan komunikatif				
26	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif				
27	Petugas memberikan informasi bilamana terjadi gangguan dalam perjalanan dengan jelas dan komunikatif				
28	Sistem pembayaran /pembelian tiket mudah				

#### **D. Keputusan Penggunaan**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Saya membutuhkan Trans Jogja untuk pemenuhan kebutuhan transportasi				
2	Saya menggunakan Trans Jogja karena sesuai dengan kebutuhan saya				
3	Informasi tentang Trans Jogja mudah saya dapatkan				
4	Saya memperoleh informasi tentang Trans Jogja melalui saudara atau teman.				
5	Menurut saya,Trans Jogja lebih nyaman daripada dengan angkutan lain				
6	Saya menggunakan Trans Jogja karena pelayanan memuaskan dan sesuai dengan harapan saya				
7	Menurut saya, menggunakan Trans Jogja merupakan keputusan yang tepat.				
8	Saya akan memberitahu dan menganjurkan kepada kerabat atau teman untuk menggunakan Trans Jogja				
9	Saya merasa puas dan senang dengan pelayanan Trans Jogja.				
10	Saya sering menggunakan angkutan kota Trans Jogja				

**\*Terima Kasih\***

**Semoga Selamat Sampai Tujuan**

RAHASIA

**KUESIONER**  
**PENGARUH AKSESIBILITAS HALTE DAN KUALITAS**  
**PELAYANAN TRANS JOGJA TERHADAP KEPUTUSAN**  
**PENGGUNA**



## KATA PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta, peneliti bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja terhadap Keputusan Pengguna**” . Peneliti membutuhkan sejumlah data yang hanya akan didapat dengan adanya kerja sama dari Anda dalam mengisi kuesioner ini.

Semua jawaban yang diberikan oleh Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan penelitian ini. Peneliti mengharapkan dan membutuhkan jawaban yang paling mendekati keadaan Anda sesungguhnya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kesediaan Anda untuk memberikan jawaban sejujurnya tanpa mendiskusikannya dengan orang lain.

Bantuan Anda dalam mengisi kuesioner ini sangat menolong peneliti menyelesaikan penelitiannya. Atas kerja sama yang diberikan, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Cahyo Nugroho

## PETUNJUK PENGISISIAN

Bacalah setiap pertanyaan secara seksama. Anda diharapkan menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan keadaan Anda sebenarnya, dengan cara memilih :

1. Pada bagian identitas diri ( **A** ) berilah **tanda check** [√ ] pada pilihan yang sesuai dengan keadaan diri Anda.
2. Pada bagian pernyataan ( **B, C dan D** ), isilah seperti cara dibawah ini :  
**SS** : Bila Anda merasa **Sangat Setuju** dengan pernyataan tersebut.  
**S** : Bila Anda merasa **Setuju** dengan pernyataan tersebut.  
**TS** : Bila Anda merasa **Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut.  
**STS** : Bila Anda merasa **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut.

Contoh Pengisian Kuesioner

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya sering menggunakan Trans Jogja		<input checked="" type="checkbox"/>		

Jika Anda ingin mengganti jawaban, berikanlah tanda dua garis sejajar pada jawaban yang salah dan berikan tanda silang kembali pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

Contoh Koreksi Jawaban

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya sering menggunakan Trans Jogja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

### A. Identitas

1. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
2. Usia : ☐ 15 -24 tahun ☐ 45 -54 tahun  
☐ 25- 34 tahun ☐  $\geq 55$  tahun  
☐ 35-44 tahun
3. Pekerjaan anda saat ini  
☐ Pelajar/Mahasiswa  
☐ TNI/POLRI  
☐ Pegawai Negeri  
☐ Pegawai Swasta  
☐ Wirausaha  
☐ Lain-lain,.....
4. Pendapatan  
☐  $\leq$  Rp. 1.000.000,00  
☐ Rp. 1.000.001,00 - Rp. 2.000.000,00  
☐ Rp. 2.000.001,00 - Rp 3.000.000,00  
☐  $\geq$  Rp. 3.000.000,00

### B. Aksesibilitas Halte

No	Pernyataaan	SS	S	TS	STS
1	Jarak untuk mencapai halte Trans Jogja relatif dekat				
2	Saya mudah menjangkau tujuan perjalanan dari halte Trans Jogja				
3	Saya tidak menggunakan kendaraan pribadi untuk menuju halte Trans Jogja				
4	Untuk mencapai halte Trans Jogja hanya membutuhkan waktu sebentar				
5	Tarif Trans Jogja terjangkau bagi saya				
6	Saya membutuhkan biaya/ongkos tambahan jika akan menuju halte Trans Jogja				
7	Mudah menjumpai halte Trans Jogja di dekat fasilitas-fasilitas publik (sekolah, rumah sakit, mall, perkantoran,dll)				

### C. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Lampu penerangan berfungsi dengan baik				
2	Petugas keamanan selalu siap siaga di dalam halte /shelter				
3	Petugas keamanan selalu siap siaga di dalam bus Trans Jogja				
4	Nomor Call center apabila terjadi gangguan sudah terpasang dengan baik dan terlihat jelas				
5	Nomor bus sudah terpasang dengan baik				
6	Sopir dan karyawan sudah memakai identitas baik berupa kartu pengenalan maupun dengan seragam dinas				
7	Lampu isyarat tanda bahaya sudah terpasang di dalam bus dan dalam kondisi baik				
8	Pemakaian kaca film sudah sesuai				
9	Informasi tentang prosedur penanganan keadaan darurat sudah terpasang dengan baik				
10	Peralatan keselamatan seperti palu dan nitrogen cair sudah terpasang dan dalam kondisi siap digunakan sewaktu-waktu				
11	Fasilitas kesehatan seperti kotak P3K sudah tersedia dengan baik				
12	Fasilitas pegangan bagi penumpang berdiri sudah terpasang dengan baik				
13	Fasilitas pendingin udara/AC berfungsi baik				
14	Terdapat fasilitas kebersihan /keranjang di halte				
15	Terdapat fasilitas kebersihan /keranjang di halte				
16	Luas lantai per orang sudah baik				
17	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang sudah baik				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
18	Kapasitas bus dalam mengangkut penumpang sudah memadai				
19	Kemudahan perpindahan penumpang antar halte sudah baik				
20	Sudah tersedia trayek pengumpan untuk menggunakan Trans Jogja				
21	Tarif Trans Jogja sudah sesuai				
22	Kursi prioritas untuk pengguna anak-anak, ibu hamil dan manusia lanjut usia sudah terpasang dengan baik				
23	Ruang khusus bagi pengguna kursi roda sudah tersedia dengan baik				
24	Desain halte sudah mengakomodir pengguna kursi roda/berkebutuhan khusus				
25	Waktu tunggu antar bus sudah baik				
26	Kecepatan perjalanan sudah baik				
27	Waktu berhenti di halte sudah baik				
28	Informasi tentang nama halte, jadwal kedatangan, jurusan/rute dan perpindahan koridor/halte sudah terpasang dengan baik				
29	Petugas memberikan informasi waktu kedatangan bus dengan jelas dan komunikatif				
30	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif				
31	Petugas memberikan informasi bilamana terjadi gangguan dalam perjalanan dengan jelas dan komunikatif				
32	Sistem pembayaran /pembelian tiket mudah				



#### **D. Keputusan Penggunaan**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Saya membutuhkan Trans Jogja untuk pemenuhan kebutuhan transportasi				
2	Saya menggunakan Trans Jogja karena sesuai dengan kebutuhan saya				
3	Informasi tentang Trans Jogja mudah saya dapatkan				
4	Saya memperoleh informasi tentang Trans Jogja melalui saudara atau teman.				
5	Menurut saya,Trans Jogja lebih nyaman daripada dengan angkutan lain.				
6	Sebelum saya menggunakan Trans Jogja , saya melakukan perbandingan dengan angkutan lain.				
7	Saya menggunakan Trans Jogja karena pelayanan memuaskan dan sesuai dengan harapan saya				
8	Menurut saya, menggunakan Trans Jogja merupakan keputusan yang tepat.				
9	Saya akan memberitahu dan menganjurkan kepada kerabat atau teman untuk menggunakan Trans Jogja				
10	Saya merasa puas dan senang dengan pelayanan Trans Jogja.				
11	Saya sering menggunakan angkutan kota Trans Jogja				

**\*Terima Kasih\***

**Semoga Selamat Sampai Tujuan**

## LAMPIRAN SKOR UJI COBA INSTRUMEN

No	aksesibilitas halte							T	kualitas pelayanan																																T	
	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	3	3	4	3	4	2	4	23	4	2	2	2	1	4	3	4	4	3	3	2	3	1	1	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	2	3	4	4	4	3	93	
2	3	3	3	2	4	2	4	21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	82		
3	3	3	4	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	92		
4	3	4	4	4	4	1	4	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	90		
5	3	3	4	3	4	2	4	23	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	102		
6	3	3	3	3	3	4	2	2	20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	105	
7	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	113	
8	3	3	2	2	4	2	3	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	86	
9	3	4	3	3	3	2	4	22	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	88	
10	2	3	4	2	4	1	4	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	1	3	2	3	3	3	98	
11	3	3	4	3	3	2	4	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	
12	3	3	3	2	2	2	4	19	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90
13	3	4	2	2	3	2	3	19	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
14	2	3	4	2	4	1	2	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	92	
15	2	3	4	2	3	2	3	19	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	111	
16	2	2	4	2	2	2	3	17	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	114	
17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	90	
18	3	2	3	2	3	3	3	19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	120	
19	2	2	2	3	3	2	2	16	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	1	2	1	3	4	2	4	4	3	4	103
20	3	2	3	3	3	2	3	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	
21	3	3	3	4	3	1	3	20	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	113	
22	4	4	4	4	4	3	4	27	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	102	
23	3	3	3	3	3	2	3	20	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	99	
24	2	3	2	2	4	1	4	18	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	94		
25	2	3	2	3	4	3	4	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	89		
26	3	3	3	3	3	1	3	19	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	83	
27	4	4	3	4	4	2	2	23	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	80		
28	4	4	3	3	4	2	4	24	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	83		
29	3	3	3	4	3	2	3	21	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	2	2	1	4	3	4	2	3	3	4	98	
30	3	2	3	3	3	2	3	19	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	77		

No	keputusan pengguna											T
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	30
5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	34
6	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	36
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	32
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
9	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	28
10	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	38
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
16	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	34
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	33
18	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	29
19	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	36
20	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	26
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
22	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2	26
23	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	29
24	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	39
25	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	37
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32
27	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	34
28	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	38
29	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	38
30	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	35

## LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

### A. VARIABEL AKSESIBILITAS HALTE

#### 1. Tahap 1

		Correlations							
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,504**	,058	,547**	,144	,283	,077	,697**
	Sig. (2-tailed)		,005	,763	,002	,448	,130	,684	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	,504**	1	,067	,334	,422	-,090	,290	,692**
	Sig. (2-tailed)	,005		,726	,071	,020	,637	,120	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	,058	,067	1	,129	,013	-,141	,124	,380*
	Sig. (2-tailed)	,763	,726		,496	,944	,457	,513	,038
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	,547**	,334	,129	1	,147	,056	-,056	,600*
	Sig. (2-tailed)	,002	,071	,496		,438	,767	,767	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	,144	,422	,013	,147	1	-,122	,187	,490**
	Sig. (2-tailed)	,448	,020	,944	,438		,522	,321	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	,283	-,090	-,141	,056	-,122	1	,038	,252
	Sig. (2-tailed)	,130	,637	,457	,767	,522		,842	,179
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	,077	,290	,124	-,056	,187	,038	1	,490**
	Sig. (2-tailed)	,684	,120	,513	,767	,321	,842		,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	,697**	,692**	,380*	,600*	,490**	,252	,490**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,038	,000	,006	,179	,006	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,529	,540	7

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	17,5667	3,840	,532	,505	,386
VAR00002	17,4000	3,766	,509	,456	,387
VAR00003	17,2667	4,616	,084	,062	,565
VAR00004	17,6000	3,903	,350	,337	,449

VAR00005	17,0667	4,340	,249	,197	,494
VAR00006	18,5000	5,017	,000	,195	,581
VAR00007	17,2000	4,234	,198	,145	,520

## 2. Tahap 2

### Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00007	total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,504**	,058	,547**	,144	,077	,647**
	Sig. (2-tailed)		,005	,763	,002	,448	,684	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	,504**	1	,067	,334	,422	,290	,739**
	Sig. (2-tailed)	,005		,726	,071	,020	,120	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	,058	,067	1	,129	,013	,124	,430
	Sig. (2-tailed)	,763	,726		,496	,944	,513	,018
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	,547**	,334	,129	1	,147	-,056	,606**
	Sig. (2-tailed)	,002	,071	,496		,438	,767	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	,144	,422	,013	,147	1	,187	,538
	Sig. (2-tailed)	,448	,020	,944	,438		,321	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	,077	,290	,124	-,056	,187	1	,497
	Sig. (2-tailed)	,684	,120	,513	,767	,321		,005
	N	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	,647**	,739**	,430	,606*	,538*	,497*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,018	,000	,002	,005	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,581	,599	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	15,6333	3,689	,457	,422	,483
VAR00002	15,4667	3,361	,567	,420	,427
VAR00003	15,3333	4,161	,129	,036	,619
VAR00004	15,6667	3,609	,346	,334	,522
VAR00005	15,1333	3,913	,299	,193	,543
VAR00007	15,2667	3,926	,194	,132	,594

### 3. Tahap 3

#### Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00004	VAR00005	VAR00007	total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,504**	,547**	,144	,077	,690**
	Sig. (2-tailed)		,005	,002	,448	,684	,000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	,504**	1	,334	,422	,290	,788**
	Sig. (2-tailed)	,005		,071	,020	,120	,000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	,547**	,334	1	,147	-,056	,621**
	Sig. (2-tailed)	,002	,071		,438	,767	,000
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	,144	,422	,147	1	,187	,586**
	Sig. (2-tailed)	,448	,020	,438		,321	,001
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	,077	,290	-,056	,187	1	,503**
	Sig. (2-tailed)	,684	,120	,767	,321		,005
	N	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	,690**	,788**	,621**	,586**	,503**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,005	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,619	,637	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	12,4667	2,878	,493	,421	,511
VAR00002	12,3000	2,562	,620	,420	,437
VAR00004	12,5000	2,879	,334	,322	,587
VAR00005	11,9667	3,068	,332	,192	,584
VAR00007	12,1000	3,197	,167	,116	,678

## B. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN TRANS JOGJA

### 1. Tahap 1

No	Variabel	Nilai
1	Pearson Correlation	,383
	Sig. (2-tailed)	,037
	N	30
2	Pearson Correlation	,638
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
3	Pearson Correlation	,729
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
4	Pearson Correlation	,525
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
5	Pearson Correlation	,588
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
6	Pearson Correlation	,514
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	30
7	Pearson Correlation	,533
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
8	Pearson Correlation	,461
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	30
9	Pearson Correlation	,673
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
10	Pearson Correlation	,569
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30

No	Variabel	Nilai
11	Pearson Correlation	,557
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
12	Pearson Correlation	,628
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
13	Pearson Correlation	,791
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
14	Pearson Correlation	,704
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
15	Pearson Correlation	,638
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
16	Pearson Correlation	,777
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
17	Pearson Correlation	,631
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
18	Pearson Correlation	,396
	Sig. (2-tailed)	,030
	N	30
19	Pearson Correlation	,548
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
20	Pearson Correlation	,638
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

No	Variabel	Nilai
21*	Pearson Correlation	,331
	Sig. (2-tailed)	,074
	N	30
22	Pearson Correlation	,601
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
23*	Pearson Correlation	,238
	Sig. (2-tailed)	,205
	N	30
24	Pearson Correlation	,587
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
25*	Pearson Correlation	,091
	Sig. (2-tailed)	,632
	N	30
26	Pearson Correlation	,590
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
27	Pearson Correlation	,485
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	30
28	Pearson Correlation	,459
	Sig. (2-tailed)	,011
	N	30
29	Pearson Correlation	,520
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
30	Pearson Correlation	,455
	Sig. (2-tailed)	,011
	N	30

No	Variabel	Nilai
31	Pearson Correlation	,641
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
32	Pearson Correlation	,732
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30



Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,923	,927	32

## 2. Tahap 2

No	Variabel	Total
1	Pearson Correlation	,388
	Sig. (2-tailed)	,034
	N	30
2	Pearson Correlation	,646
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
3	Pearson Correlation	,740
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
4	Pearson Correlation	,525
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
5	Pearson Correlation	,595
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
6	Pearson Correlation	,536
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
7	Pearson Correlation	,536
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
8	Pearson Correlation	,460
	Sig. (2-tailed)	,011
	N	30
9	Pearson Correlation	,695
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
10	Pearson Correlation	,590
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30

No	Variabel	Total
11	Pearson Correlation	,543
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
12	Pearson Correlation	,624
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
13	Pearson Correlation	,805
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
14	Pearson Correlation	,718
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
15	Pearson Correlation	,642
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
16	Pearson Correlation	,769
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
17	Pearson Correlation	,641
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
18*	Pearson Correlation	,355
	Sig. (2-tailed)	,054
	N	30
19	Pearson Correlation	,522
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
20	Pearson Correlation	,623
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

No	Variabel	Total
22	Pearson Correlation	,597
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
24	Pearson Correlation	,541
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
26	Pearson Correlation	,598
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
27	Pearson Correlation	,512
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	30
28	Pearson Correlation	,465
	Sig. (2-tailed)	,010
	N	30
29	Pearson Correlation	,541
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
30	Pearson Correlation	,480
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	30
31	Pearson Correlation	,640
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
32	Pearson Correlation	,768
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,931	,933	29

### 3. Tahap 3

No	Variabel	total
1	Pearson Correlation	,395
	Sig. (2-tailed)	,031
	N	30
2	Pearson Correlation	,649
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
3	Pearson Correlation	,751
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
4	Pearson Correlation	,543
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
5	Pearson Correlation	,618
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
6	Pearson Correlation	,543
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
7	Pearson Correlation	,542
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
8	Pearson Correlation	,445
	Sig. (2-tailed)	,014
	N	30
9	Pearson Correlation	,706
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
10	Pearson Correlation	,608
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

No	Variabel	total
11	Pearson Correlation	,538
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
12	Pearson Correlation	,624
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
13	Pearson Correlation	,812
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
14	Pearson Correlation	,727
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
15	Pearson Correlation	,644
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
16	Pearson Correlation	,759
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
17	Pearson Correlation	,626
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
19	Pearson Correlation	,508
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	30
20	Pearson Correlation	,607
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
22	Pearson Correlation	,576
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30

No	Variabel	total
24	Pearson Correlation	,521
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
26	Pearson Correlation	,603
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
27	Pearson Correlation	,521
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
28	Pearson Correlation	,469
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	30
29	Pearson Correlation	,549
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
30	Pearson Correlation	,489
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	30
31	Pearson Correlation	,629
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
32	Pearson Correlation	,785
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,932	,934	28

## C. VARIABEL KEPUTUSAN PENGGUNA

### 1. Tahap 1

		Correlations											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	total
1	Pearson Correlation	1	,698**	,489*	,405	,399	-,029	,375	,232	,356	,370	,156	,597**
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,027	,029	,880	,041	,217	,054	,044	,410	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2	Pearson Correlation	,698**	1	,280	,173	-,052	,000	,307	,249	,180	,271	,319	,444*
	Sig. (2-tailed)	,000		,134	,362	,785	1,000	,099	,184	,342	,147	,085	,014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
3	Pearson Correlation	,489**	,280	1	,616**	,572**	,000	,439	,249	,420	,419	,192	,653**
	Sig. (2-tailed)	,006	,134		,000	,001	1,000	,015	,184	,021	,021	,310	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
4	Pearson Correlation	,405	,173	,616**	1	,699**	,081	,319	,317	,436*	,277	,228	,662**
	Sig. (2-tailed)	,027	,362	,000		,000	,669	,086	,087	,016	,139	,225	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
5	Pearson Correlation	,399	-,052	,572**	,699**	1	,064	,302	,345	,374*	,263	-,017	,573**
	Sig. (2-tailed)	,029	,785	,001	,000		,735	,105	,062	,042	,161	,931	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
6	Pearson Correlation	-,029	,000	,000	,081	,064	1	-,036	,069	,198	,020	-,053	,195
	Sig. (2-tailed)	,880	1,000	1,000	,669	,735		,849	,719	,294	,915	,782	,303
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
7	Pearson Correlation	,375	,307	,439*	,319	,302	-,036	1	,473*	,775**	,816**	,476**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,041	,099	,015	,086	,105	,849		,008	,000	,000	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
8	Pearson Correlation	,232	,249	,249	,317	,345	,069	,473*	1	,357	,502**	,469*	,640*
	Sig. (2-tailed)	,217	,184	,184	,087	,062	,719	,008		,053	,005	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
9	Pearson Correlation	,356	,180	,420	,436	,374	,198	,775**	,357	1	,672**	,300	,788*
	Sig. (2-tailed)	,054	,342	,021	,016	,042	,294	,000	,053		,000	,107	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
10	Pearson Correlation	,370	,271	,419	,277	,263	,020	,816**	,502**	,672**	1	,559**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,044	,147	,021	,139	,161	,915	,000	,005	,000		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
11	Pearson Correlation	,156	,319	,192	,228	-,017	-,053	,476*	,469*	,300	,559**	1	,569*
	Sig. (2-tailed)	,410	,085	,310	,225	,931	,782	,008	,009	,107	,001		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	,597**	,444*	,653**	,662**	,573**	,195	,810**	,640*	,788*	,795**	,569*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,000	,000	,001	,303	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,855	,859	10

## 2. Tahap 2

Correlations											
	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	total
1 Pearson Correlation	1	,698**	,489**	,405*	,399*	,375*	,232	,356	,370*	,156	,612**
Sig. (2-tailed)		,000	,006	,027	,029	,041	,217	,054	,044	,410	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
2 Pearson Correlation	,698**	1	,280	,173	-,052	,307	,249	,180	,271	,319	,452
Sig. (2-tailed)	,000		,134	,362	,785	,099	,184	,342	,147	,085	,012
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
3 Pearson Correlation	,489**	,280	1	,616**	,572**	,439*	,249	,420*	,419*	,192	,664**
Sig. (2-tailed)	,006	,134		,000	,001	,015	,184	,021	,021	,310	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
4 Pearson Correlation	,405*	,173	,616**	1	,699**	,319	,317	,436**	,277	,228	,663**
Sig. (2-tailed)	,027	,362	,000		,000	,086	,087	,016	,139	,225	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
5 Pearson Correlation	,399*	-,052	,572**	,699**	1	,302	,345	,374*	,263	-,017	,574**
Sig. (2-tailed)	,029	,785	,001	,000		,105	,062	,042	,161	,931	,001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
7 Pearson Correlation	,375*	,307	,439*	,319	,302	1	,473**	,775**	,816**	,476*	,829**
Sig. (2-tailed)	,041	,099	,015	,086	,105		,008	,000	,000	,008	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
8 Pearson Correlation	,232	,249	,249	,317	,345	,473**	1	,357	,502**	,469*	,642**
Sig. (2-tailed)	,217	,184	,184	,087	,062	,008		,053	,005	,009	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
9 Pearson Correlation	,356	,180	,420*	,436*	,374*	,775**	,357	1	,672**	,300	,774**
Sig. (2-tailed)	,054	,342	,021	,016	,042	,000	,053		,000	,107	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
10 Pearson Correlation	,370*	,271	,419*	,277	,263	,816**	,502**	,672**	1	,559*	,806**
Sig. (2-tailed)	,044	,147	,021	,139	,161	,000	,005	,000		,001	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
11 Pearson Correlation	,156	,319	,192	,228	-,017	,476**	,469*	,300	,559*	1	,586**
Sig. (2-tailed)	,410	,085	,310	,225	,931	,008	,009	,107	,001		,001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total Pearson Correlation	,612**	,452	,664**	,663**	,574**	,829**	,642**	,774**	,806**	,586**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,012	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,001	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,855	,859	10



## Sebaran halte Trans Jogja dan sebaran sampel halte



Foto 1. Halte Trans Jogja



Foto 2. Bus Trans Jogja tampak dari samping



Foto 3. Petugas mencatat waktu kedatangan bus



Foto 4. Pengguna menunggu kedatangan bus

No	Nama Halte	Alamat	keterangan
1	Terminal Condong Catur	Condong Catur	Aktif
2	JIH	Ring Road Utara	Aktif
3	UPN SELATAN	Ring Road Utara	Aktif
4	Stikes Guna Bangsa (amikom)	Ring Road Utara	Aktif
5	Instiper Utara	Ring Road Utara	Aktif
6	Instiper Selatan	Ring Road Utara	Aktif
7	RRU (Disnaker)	Ring Road Utara	Aktif
8	RRU (Binamarga)	Ring Road Utara	Aktif
9	Maguwo	Jl. Jogja - Solo	Aktif
10	KR 2(utara)	Jl. Jogja - Solo	Aktif
11	KR 1 (Selatan)	Jl. Jogja - Solo	Aktif
12	Pasar kalasan	Jl. Jogja - Solo	Aktif
13	Prambanan	Jl. Jogja - Solo	Aktif
14	Bandara Adisucipto	Jl. Laksda Adisucipto	Aktif
15	Alfa(Careffour)	Jl .Solo	Aktif
16	Jayakarta	Jl. Solo	Aktif
17	Janti Utara	Jl. Solo	Aktif
18	Janti Selatan	Jl. Ring Road Timur	Aktif
19	Hardjolukito	Jl. Ring Road Timur	Aktif
20	Wonocatur	Jl. Janti	Aktif
21	JEC	Jl. Janti	Aktif
22	Gedongkunig(banguntapan)	Jl.Gedongkuning	Aktif
23	Tegal Gendu 1 (timur)	Jl. Tegal Gendu	Aktif
24	Tegal Gendu 2 (barat)	Jl. Tegal Gendu	Aktif
25	Tegal Turi 1	Jl. Tegal Turi	Aktif
26	Tegal Turi 2	Jl. Tegal Turi	Aktif
27	Surogenen (Nitikan)	Jl. Surogenen	Aktif
28	Surogenen	Jl. Surogenen	Aktif
29	XT square	Jl. Veteran	Aktif
30	RSI Hidayatullah	Jl. Veteran	Aktif
31	Ngesigondo (Basen)	Jl. Ngesigondo	Aktif
32	Ngesigondo	Jl. Ngesigondo	Aktif
33	Sugiono 2	Jl. Kol. Sugiono	Aktif
34	Sugiono 1	Jl. Kol. Sugiono	Aktif
35	MT Haryono 2	Jl. Letjen Haryono	Aktif
36	MT haryono 1	Jl. Letjen Haryono	Aktif

37	Tedjokusuman (jl.wakhid hasyim)	Jl. Wakhid Hasyim	Aktif
38	Ngabean	Jl. Ngabean	Aktif
39	Ahmad Dahlan 1	Jl. KH. Ahmad Dahlan	Aktif
40	Ahmad Dahlan 2	Jl. KH. Ahmad Dahlan	Aktif
41	Senopati 1	Jl. Senopati	Aktif
42	Senopati 2	Jl. Senopati	Aktif
43	Museum Biologi	Jl. Sultan Agung	Aktif
44	Puro Pakualaman	Jl. Sultan Agung	Aktif
45	Kusumanegara 2	Jl. Kusumanegara	Aktif
46	Kusumanegara 1	Jl. Kusumanegara	Aktif
47	Kusumanegara 3	Jl. Kusumanegara	Aktif
48	Kusumanegara 4	Jl. Kusumanegara	Aktif
49	Kusumanegara (gembira loka)	Jl. Kusumanegara	Aktif
50	Kusumanegara(gedung Juang 45)	Jl. Kusumanegara	Aktif
51	Dep Kehutanan (gedung Kuning)	Jl. Gedong Kuning	Aktif
52	Cokroaminoto (SMA 1)	Jl. Cokroaminoto	Aktif
53	SMPN 11	Jl. Cokroaminoto	Aktif
54	Tentara pelajar 2	Jl. Tentara Pelajar	Aktif
55	Tentara Pelajar 1	Jl. Tentara Pelajar	Aktif
56	Diponegoro	Jl. Diponegoro	Aktif
57	Sudirman 3	Jl. Sudirman	Aktif
58	Sudirman 2	Jl. Sudirman	Aktif
59	SMP 5	Jl. Yos Sudarso	Aktif
60	Kotabaru (Mirota Bakery)	Jl. Faridan Muridan Noto	Aktif
61	Cik Di Tiro 1	Jl. Cik Di Tiro	Aktif
62	Cik Di Tiro 2	Jl. Cik Di Tiro	Aktif
63	Colombo (Panti Rapih)	Jl. Colombo	Aktif
64	Kosudgama	Jl. Colombo	Aktif
65	Colombo (UNY)	Jl. Colombo	Aktif
66	UNY ( samirono)	Jl. Colombo	Aktif
67	JL. SOLO ( Gedung Wanitatama)	Jl. Solo	Aktif
68	de Britto	Jl. Solo	Aktif
69	Amabrukmo Selatan	Jl. Solo	Aktif
70	Ambarukmo Utara	Jl. Solo	Aktif
71	Urip Sumoharjo (LPP)	Jl. Urip Sumohajo	Aktif
72	Sudirman 1 (Bethesdha)	Jl. Sudirman	Aktif
73	Kenari 2	Jl. Kenari	Aktif
74	Kenari 1	Jl. Kenari	Aktif
75	Jlagran	Jl. Jlagran	Aktif

76	Mangkubumi 1	Jl. Mangkubumi	Aktif
77	Mangkubumi 2	Jl. Mangkubumi	Aktif
78	Malioboro 1	Jl. Malioboro	Aktif
79	Malioboro 2	Jl. Malioboro	Aktif
80	Ahmad Yani	Jl. Malioboro	Aktif
81	PA Muhammadiyah (Lowanu)	Jl. Lowanu	Aktif
82	Lowanu	Jl. Lowanu	Aktif
83	UNY	Jl . Affandi	Aktif
84	Sanata Dharma	Jl. Affandi	Aktif
85	Santren	Jl. Affandi	Aktif
86	Susteran Novisat	Jl. Affandi	Aktif
87	RRU (calista) Manggung	Jl. Ring Road Utara	Aktif
88	Kentungan Utara	Jl. Ring Road Utara	Aktif
89	FK-UGM	Jl. Kesehatan	Aktif
90	Sardjito	Jl. Kesehatan	Aktif
91	KOPMA UGM	Jl. Kaliurang	Aktif
92	Pertanian	Jl. Kaliurang	Aktif
93	AM Sangaji 1	Jl. AM Sangaji	Aktif
94	AM Sangaji 2	Jl. AM Sangaji	Aktif
95	Karangjati	Jl. AM Sangaji	Aktif
96	Monjali 2	Jl. Ring Road Utara	Aktif
97	Monjali 1	Jl. Ring Road Utara	Aktif
98	Brigjen Katamso 1	Jl. Brigjen Katamso	Aktif
99	Brigjen Katamso 2	Jl. Brigjen Katamso	Aktif
100	Giwangan	Terminal Giwangan	Aktif
101	Jombor	Terminal Jombor	Aktif
102	Taman Siswa	Jl. Taman Siswa	Non Aktif
103	UAD	Jl. Pramuka	Non Aktif
104	SMK Muhammadiyah 3	Jl. Pramuka	Non Aktif
105	SMKN 5	Jl. Sidobali	Non Aktif
106	SGM	Jl. Sidobali	Non Aktif
107	APMD 2	Jl. Timoho	Non Aktif
108	APMD 1	Jl. Timoho	Non Aktif
109	UIN 2	Jl. Timoho	Non Aktif
110	UIN 1	Jl. Timoho	Non Aktif
111	Hayam Wuruk	Jl. Hayam Wuruk	Non Aktif
112	AA YKPN	Jl. Langensari	Non Aktif

### Lampiran Sebaran sampel halte

No	Kategori	Nama halte
1	Kawasan pendidikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stikes Guna Bangsa</li> <li>2. Instiper Utara</li> <li>3. Tegal Turi 1</li> <li>4. Sugiono 1</li> <li>5. MT Haryono 2</li> <li>6. Museum Biologi</li> <li>7. Cokroaminoto</li> <li>8. SMPN 11</li> <li>9. Tentara Pelajar 1</li> <li>10. SMP 5</li> <li>11. UNY (Samirono)</li> <li>12. De Britto</li> <li>13. Kenari 2</li> <li>14. Lowanu</li> <li>15. AM Sangaji 1</li> </ol>
2	Kawasan perdagangan, perkantoran, dan jasa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ring Road Utara (Disnaker)</li> <li>2. Meguwo</li> <li>3. Pasar kalasan</li> <li>4. Alfa (Carrefour)</li> <li>5. Janti Utara</li> <li>6. JEC utara</li> <li>7. Tegal Gendu 1</li> <li>8. Tedjokusuman</li> <li>9. Ngabean</li> <li>10. Sudirman 3</li> <li>11. Kotabaru</li> <li>12. Ambarukmo Utara</li> <li>13. Urip Sumoharjo (LPP)</li> <li>14. Jlagran</li> <li>15. Mangkubumi 1</li> <li>16. Malioboro 1</li> <li>17. Susteran Novisiat</li> <li>18. Kentungan Utara</li> <li>19. Pertanian (Jl. Kaliurang)</li> <li>20. Karangjati</li> <li>21. Brigjen Katamso</li> </ol>
3	Kawasan wisata dan hiburan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prambanan</li> <li>2. Senopati 2</li> <li>3. Kusumanegara (Gembira Loka)</li> <li>4. Ahmad Yani</li> <li>5. Monjali 1</li> </ol>
4	Kawasan fasilitas kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. JIH</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ring Road Utara (Binamarga)</li> <li>3. RS Hardjolukito</li> <li>4. Surogenen</li> <li>5. RSI Hidayatullah</li> <li>6. Ahmad Dahlan 2</li> <li>7. Cik Di Tiro 2</li> <li>8. Colombo (Panti Rapih)</li> <li>9. Sudirman 1 (Bethesda)</li> <li>10. RS Sardjito</li> </ol>
--	--	---

Sumber : Data Primer 2012